

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026



LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS - PQRS

PERIODO EVALUADO:

I SEMESTRE DE 2026 — ENERO A JUNIO DE 2026

Elaborado:

AGOSTO DE 2026

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	5
4. MARCO NORMATIVO	5
5. METODOLOGÍA	6
6. RESULTADOS GENERALES	7
6.1 Registro y modalidades	7
6.2 Canales de atención	10
6.3 Oportunidad en respuestas	11
6.4 Calidad de respuestas	13
6.5 Trazabilidad y registro en el Sistema Distrital	14
6.6 Informes externos / Circular 006 de 2017	15
6.7 Análisis de tendencias	15
6.8 Riesgos y controles	16
7. FORTALEZAS Y/O ASPECTOS LOGRADOS	18
8. DEBILIDADES	19
9. CONCLUSIONES	19
11. APROBACIÓN	21

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026



INFORMACIÓN GENERAL:

TIPO DE INFORME:	Informe de seguimiento
DESTINATARIOS:	Luis A. Neira Sánchez – Subgerente Comercial y de Operaciones Sandra Milena Trujillo Vargas – Profesional Área de Atención y Servicio al Cliente COPIAS: Luis Gabriel Fernández Franco – Gerente General (E) Frank Manotas Puente – Secretario General, Jefe Oficina Control Disciplinario Interno (E)
FUENTE DE INFORMACIÓN:	SDQS Bogotá Te Escucha; Área de Atención y Servicio al Cliente - PQRS
AUDITOR QUE ELABORÓ:	José Joaquín Vargas Ramírez - Camilo Emanuel Salgado Gil

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

1. INTRODUCCIÓN

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Su ejercicio permite a los ciudadanos presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) ante las autoridades, las cuales están obligadas a resolverlas dentro de los términos legales establecidos.

La Lotería de Bogotá, como empresa industrial y comercial del Estado del orden distrital, responsable de la operación y comercialización del juego de lotería tradicional en el territorio del Distrito Capital, recibe y gestiona las PQRSD que presentan los ciudadanos en ejercicio de dicho derecho, en el marco de la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de sus funciones de evaluación independiente (artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y artículo 12 de la Ley 87 de 1993), presenta los resultados del seguimiento efectuado a la atención de PQRSD recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2026.

El presente informe contiene los resultados del seguimiento al cumplimiento de la atención de PQRSD del I semestre de 2026, elaborado con base en fuentes primarias consistidas en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente, el sistema Bogotá Te Escucha, y el memorando de respuesta 3-2026-909 de esta Oficina.

2. OBJETIVO

Verificar y evaluar el tratamiento de las PQRSD recibidas por la Lotería de Bogotá durante el primer semestre de 2026, mediante el análisis de su registro, clasificación, oportunidad, trazabilidad y reporte, con el fin de constatar el cumplimiento de las obligaciones legales y aportar oportunidades de mejora al proceso.

Objetivos específicos:

- Verificar el registro y documentación de las PQRSD, identificando modalidades, temas y dependencias a las que fueron asignadas.
- Identificar los canales de comunicación utilizados por los ciudadanos y su grado de utilización.
- Verificar la disponibilidad de información y, cuando exista evidencia suficiente, evaluar la calidad de las respuestas considerando criterios de claridad, coherencia y calidez.
- Verificar la oportunidad en las respuestas mediante el cálculo de términos legales.
- Verificar el tratamiento de las PQRSD desde su recepción hasta su respuesta, incluyendo su registro en la Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Verificar el cumplimiento de la elaboración y envío de informes externos (Circular 006 de 2017).

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

- Identificar la materialización de riesgos y evaluar la efectividad de los controles.
- Realizar el seguimiento a las recomendaciones del informe del semestre anterior.

3. ALCANCE

El seguimiento se efectuó sobre la totalidad de las PQRSD recibidas y tramitadas por la Lotería de Bogotá D.C. durante el I semestre de 2026 (enero a junio).

Universo:

193 PQRSD recibidas y tramitadas durante el período evaluado.

193 PQRSD. Casos determinables: 191. Casos no determinables: 2 (radicados 4592632026 y 4594632026, ambas de junio). Para efectos del cálculo de oportunidad, estos casos fueron clasificados como no determinables debido a que no se contó con fecha de respuesta registrada en la información disponible al corte de la evaluación. Posteriormente, la OCI obtuvo evidencia de las respuestas emitidas el 16 y 21 de julio de 2026, respectivamente.

Cobertura:

El análisis general de registro, clasificación, oportunidad, trazabilidad, reporte y demás variables cuantitativas se realizó sobre el 100 % del universo de 193 PQRSD. Para la evaluación cualitativa de la calidad de las respuestas se realizó una validación selectiva de 40 PQRSD, equivalentes al 20,7 % del universo, seleccionadas con criterios de cobertura, diversidad de modalidades y situaciones de especial interés.

Fuentes:

Bogotá Te Escucha; archivos Excel mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente; memorando de remisión de información 3-2026-909 de la Oficina de Atención y Servicio al Cliente; Política de Atención a la Ciudadanía y procedimiento PRO104-207-12.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículo 23 (Derecho fundamental de petición).
- Ley 1755 de 2015: artículo 14 (regla general de 15 días hábiles); numeral 1 (10 días hábiles para solicitudes de documentos e información); numeral 2 (30 días para consultas); artículo 21 (actuación cuando la autoridad no es competente y traslado al competente dentro de los cinco días siguientes); artículo 22 (organización para el trámite interno y decisión de las peticiones).
- Ley 4 de 1913, artículo 62 (cómputo en días hábiles, exclusión de domingos y feriados).
- Ley 51 de 1983 (días festivos nacionales).
- Ley 1474 de 2011, artículo 76 (función de evaluación independiente de la Oficina de Control Interno).

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

- Ley 1712 de 2014, artículo 26 (acceso a información pública) y artículo 11 literal h (publicación proactiva).
- Ley 87 de 1993, artículo 12 literal d (verificación de que los controles definidos para las actividades estén adecuadamente definidos).
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital (informes mensuales de PQRSD).
- Procedimiento PRO104-207-12 Atención a PQRSD de la Lotería de Bogotá.
- Política de Atención a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá (22 de diciembre de 2021).

5. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó con un enfoque de cumplimiento normativo combinado con un enfoque basado en riesgos, aplicando los siguientes procedimientos:

- Revisión documental de las PQRSD en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te Escucha) y en los archivos Excel mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente.
- Análisis de la base consolidada de 193 PQRSD, verificando la consistencia entre las fuentes mensuales y el total del semestre ($53+30+22+34+32+22 = 193$).
- Verificación de términos legales mediante cálculo día por día (Ley 4 de 1913 art. 62, Ley 51 de 1983). Inicio del cómputo: día siguiente a la recepción. Festivos aplicables: 01/01 (Año Nuevo), 12/01 (Día de los Reyes Magos), 23/03 (Día de San José), 02/04 (Jueves Santo), 03/04 (Viernes Santo), 01/05 (Día del Trabajo), 18/05 (Ascensión del Señor), 08/06 (Corpus Christi), 15/06 (Sagrado Corazón de Jesús), 29/06 (San Pedro y San Pablo).
- Diferenciación entre determinables (191) y no determinables (2), estas últimas sin información suficiente sobre la fecha de respuesta.
- Cálculo de indicadores con fórmulas explícitas: oportunidad sobre determinables = $190/191 = 99,5\%$; oportunidad sobre universo = $190/193 = 98,4\%$; extemporaneidad = $1/193 = 0,5\%$; traslados = $22/193 = 11,4\%$. Los análisis generales se realizaron sobre el 100 % del universo de 193 PQRSD. La validación cualitativa de calidad se realizó sobre una muestra selectiva de 40 PQRSD, equivalentes al 20,7 % del universo.
- Cálculo del tiempo promedio de respuesta: 8,8 días calendario (mediana: 6, mínimo: 0, máximo: 26), sobre 191 casos determinables. Este indicador es de carácter descriptivo y se calcula en días calendario; no sustituye la verificación individual del cumplimiento de los términos legales, que se realiza en días hábiles.
- Análisis comparativo de tendencias II semestre de 2025 vs. I semestre de 2026. Cambios superiores al 10% se consideran alertas analíticas.

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

- Verificación del cumplimiento de los informes mensuales en la Red Distrital de Quejas y Reclamos (Circular 006 de 2017).
- Análisis del riesgo RG-18: materialización, diseño del control, ejecución y efectividad.
- Seguimiento a las recomendaciones del informe del II semestre de 2025.

Nota metodológica transversal: La clasificación de canales de atención empleada en este informe corresponde a la del Área de Atención y Servicio al Cliente (E-mail, Web, Telefónico). La Oficina de Control Interno, con fines analíticos, realizó una reclasificación que distingue categorías adicionales (e.g., Bogotá Te Escucha, Presencial). Dicha reclasificación no corresponde a la información reportada por el Área y se utiliza únicamente para fines de verificación interna. Por lo anterior, los canales no son comparables entre semestres, dado que las clasificaciones empleadas no son homogéneas en el tiempo.

El 24 de agosto de 2026 se remitió el informe de seguimiento a las PQRSD del primer semestre de 2026 para su revisión y comentarios. Tras recibir las observaciones el 2 de septiembre del mismo año, la Oficina de Control Interno realizó los ajustes pertinentes al documento.

6. RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación realizada a las 193 PQRSD recibidas y tramitadas por la Lotería de Bogotá durante el I semestre de 2026:

6.1 Registro y modalidades

Durante el I semestre de 2026, la Lotería de Bogotá recibió y tramitó 193 PQRSD. La distribución por modalidad se presenta a continuación:

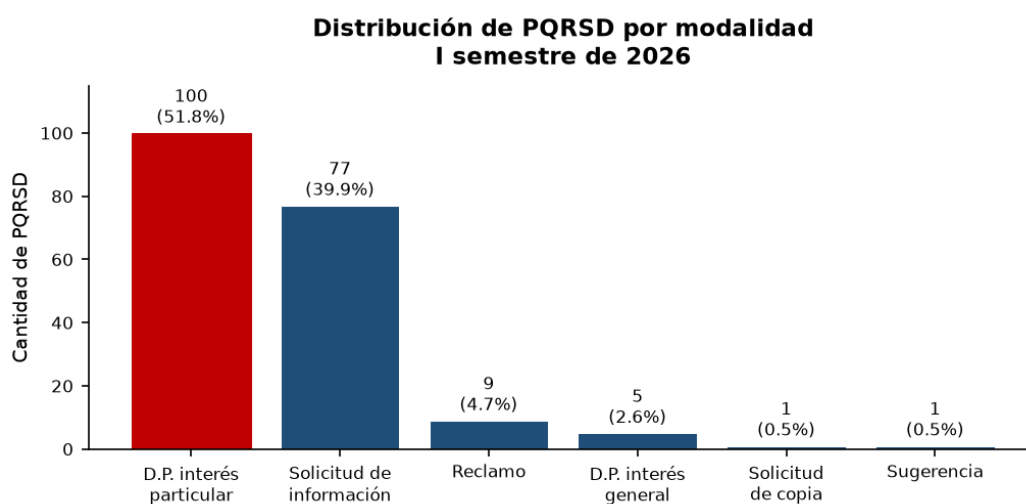
Tabla 1. Distribución de PQRSD por modalidad — I semestre de 2026

Modalidad	Cantidad	Porcentaje
D.P. interés particular	100	51,8%
Solicitud de información	77	39,9%
Reclamo	9	4,7%
D.P. interés general	5	2,6%
Solicitud de copia	1	0,5%
Sugerencia	1	0,5%
TOTAL	193	100,0%

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno, con base en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Nota metodológica: La modalidad se clasifica conforme al tipo de petición conforme a la Ley 1755 de 2015.

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

Gráfica 1. Distribución de PQRSD por modalidad — I semestre de 2026



Fuente: Elaboración propia con base en la distribución por modalidad de las 193 PQRSD.

Distribución mensual:

Tabla 2. Distribución mensual de PQRSD — I semestre de 2026

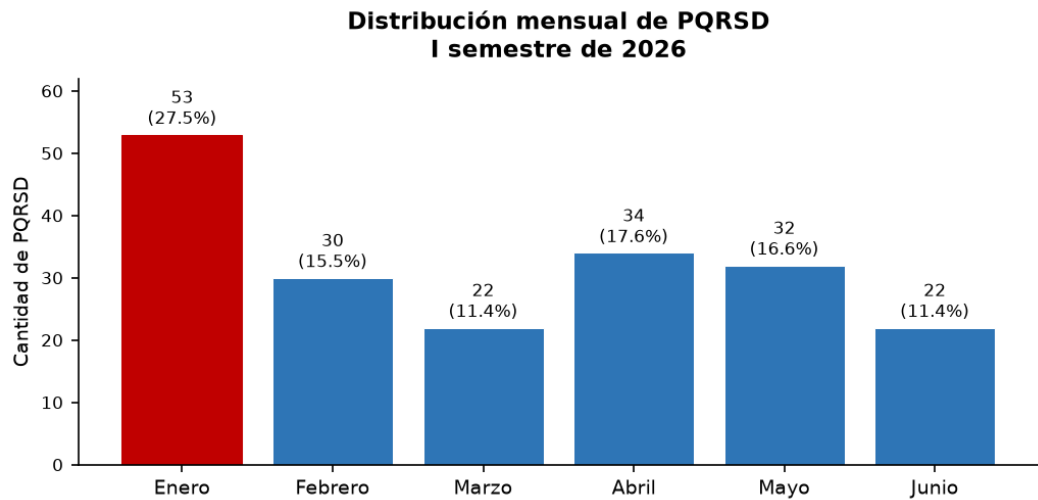
Mes	Cantidad	Porcentaje
Enero	53	27,5%
Febrero	30	15,5%
Marzo	22	11,4%
Abril	34	17,6%
Mayo	32	16,6%
Junio	22	11,4%
TOTAL	193	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente.

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026



Gráfica 2. Distribución mensual de PQRSD — I semestre de 2026



Fuente: Elaboración propia con base en la distribución mensual de las 193 PQRSD.

Distribución por tema:

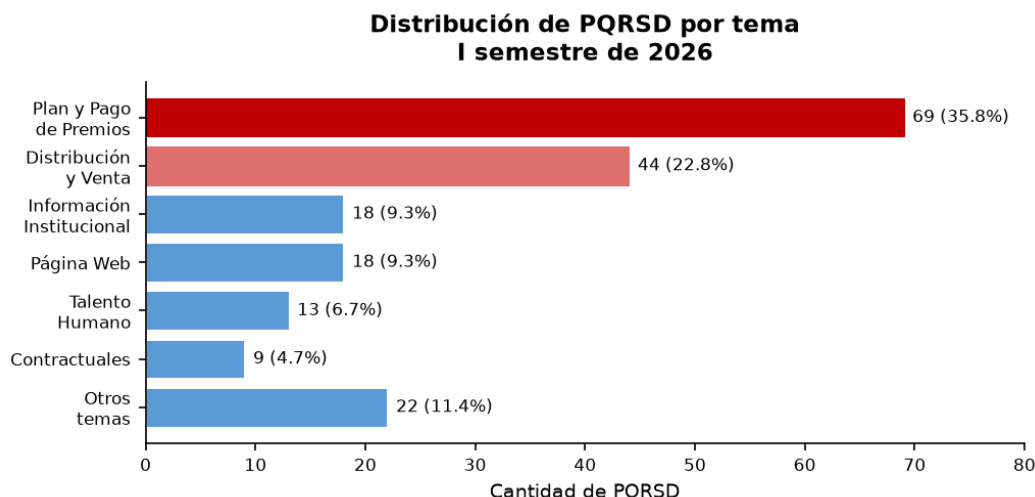
Tabla 3. Distribución de PQRSD por tema — I semestre de 2026

Tema	Cantidad	Porcentaje
Plan y Pago de Premios	69	35,8%
Distribución y Venta	44	22,8%
Información Institucional	18	9,3%
Página Web	18	9,3%
Talento Humano	13	6,7%
Contractuales	9	4,7%
Otros temas	22	11,4%
TOTAL	193	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente.

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

Gráfica 3. Distribución de PQRSD por tema — I semestre de 2026



Fuente: Elaboración propia con base en la distribución por tema de las 193 PQRSD.

Los temas principales fueron Plan y Pago de Premios (69 casos, 35,8%), Distribución y Venta (44 casos, 22,8%) e Información Institucional (18 casos, 9,3%), que en conjunto concentraron el 67,9% del universo.

6.2 Canales de atención

El Área de Atención y Servicio al Cliente dispone de cinco canales para la recepción de PQRSD: web, e-mail, escrito, telefónico y presencial. De acuerdo con la información suministrada por el Área, el canal web comprende las PQRSD registradas directamente por los ciudadanos en el Sistema Bogotá Te Escucha, así como aquellas trasladadas a la Entidad o a las entidades del Distrito a través de dicho sistema; el canal e-mail comprende las solicitudes recibidas mediante el correo electrónico de atención al cliente y los formularios electrónicos habilitados por la Entidad; el canal escrito corresponde a las peticiones radicadas físicamente; el canal telefónico a las recibidas a través de las líneas telefónicas habilitadas; y el canal presencial a las recibidas directamente en la oficina de Atención al Cliente.

Para efectos del presente seguimiento, la OCI identificó 193 PQRSD en el universo analizado. La información revisada inicialmente permitió diferenciar 90 registros asociados

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

a correo electrónico, 56 a Página Web, 40 al Sistema Bogotá Te Escucha, 5 al canal telefónico, 1 al canal presencial y 1 registro clasificado como "Otro". Esta desagregación corresponde a una clasificación analítica realizada por la OCI a partir de los registros suministrados y no constituye una sustitución de la clasificación institucional utilizada por el Área.

En consecuencia, no resulta metodológicamente procedente presentar los 40 registros de Bogotá Te Escucha como una categoría independiente del canal "Web" cuando se pretende reproducir la clasificación oficial del Área, toda vez que el propio proceso informa que el Sistema Bogotá Te Escucha forma parte de dicho canal. Para efectos comparativos y de análisis, se conservará la desagregación analítica únicamente como información complementaria.

La concentración de solicitudes en medios digitales evidencia que estos constituyen los principales mecanismos de interacción utilizados por los ciudadanos. No obstante, las diferencias entre la clasificación institucional del Área y la clasificación analítica utilizada por la OCI impiden establecer comparaciones homogéneas con períodos anteriores cuando las categorías no hayan sido definidas bajo el mismo criterio.

Tabla 4. Distribución de PQRSD por canal de atención — I semestre de 2026

Canal	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	90	46,6%
Página Web	56	29,0%
Sistema Bogotá Te Escucha	40	20,7%
Telefónico	5	2,6%
Presencial	1	0,5%
Otro	1	0,5%
TOTAL	193	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente. La Oficina de Control Interno, con fines analíticos, realizó una reclasificación, la cual no se presenta como información del Área. No se realiza comparación entre semestres por no ser homogéneas las clasificaciones.

6.3 Oportunidad en respuestas

Se realizó el cálculo de términos legales aplicando lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el artículo 62 de la Ley 4 de 1913 y la Ley 51 de 1983. El inicio del cómputo se contó a partir del día siguiente hábil a la recepción de la PQRSD. Los festivos aplicados durante el semestre fueron: 01/01 (Año Nuevo), 12/01 (Reyes Magos), 23/03 (San José), 02/04 (Jueves Santo), 03/04 (Viernes Santo), 01/05 (Día del Trabajo), 18/05 (Ascensión del Señor), 08/06 (Corpus Christi), 15/06 (Sagrado Corazón de Jesús) y 29/06 (San Pedro y San Pablo).

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

Se diferenciaron los casos determinables (191) de los no determinables (2). Los 2 casos no determinables corresponden a los radicados 4592632026 y 4594632026, PQRSD de junio para las cuales no se contó con fecha de respuesta registrada en la información disponible al corte de la evaluación. El memorando 3-2026-909 del 16 de julio de 2026 reportó esta situación con base en la información disponible para la verificación realizada. Posteriormente, la OCI obtuvo evidencia de las respuestas emitidas el 16 y 21 de julio de 2026, respectivamente.

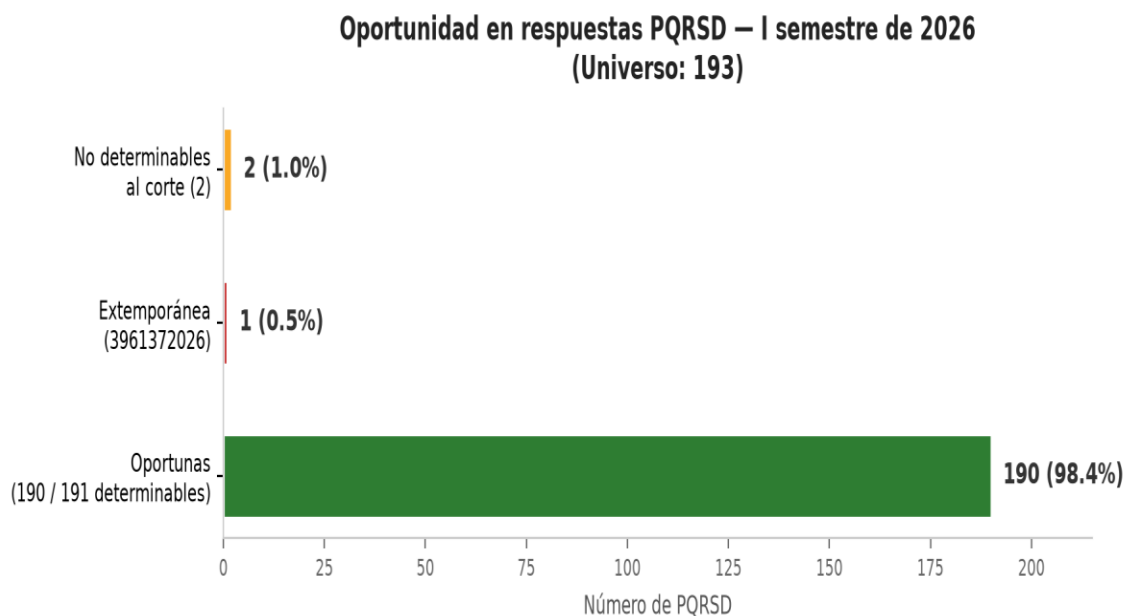
Indicadores de oportunidad:

Tabla 5. Indicadores de oportunidad en la atención de PQRSD

Indicador	Fórmula	Num.	Den.	Resultado
Resultado de oportunidad sobre determinables	$\text{Oport.}/\text{Det.} \times 100$	190	191	99,5%
Resultado de oportunidad sobre universo	$\text{Oport.}/\text{Univ.} \times 100$	190	193	98,4%
Tasa de extemporaneidad	$\text{Extemp.}/\text{Univ.} \times 100$	1	193	0,5%
Casos sin determinación	$\text{No det.}/\text{Univ.} \times 100$	2	193	1,0%

Fuente: Elaboración propia con base en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente y el cálculo de términos legales realizado por la Oficina de Control Interno. Nota: Se utiliza "resultado de oportunidad" en lugar de "efectividad", conforme a la precisión conceptual de que la oportunidad mide cumplimiento de términos, no efectividad de la respuesta.

Gráfica 4. Oportunidad en respuestas — I semestre de 2026



Fuente: OCI - Lotería de Bogotá

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

Fuente: Elaboración propia con base en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente y el cálculo de términos legales realizado por la Oficina de Control Interno.

Tiempo promedio de respuesta: 8,8 días calendario (mediana: 6, mínimo: 0, máximo: 26), calculado sobre los 191 casos determinables. Este indicador corresponde al tiempo calendario transcurrido entre la recepción y la respuesta y tiene carácter descriptivo; no sustituye la verificación individual del cumplimiento de los términos legales, cuyo cálculo se realizó en días hábiles conforme a la normativa y metodología aplicables.

Tabla 6. Distribución de PQRSD según días de respuesta

Rango (días calendario)	Cantidad	Porcentaje
0 a 5 días	83	43,5%
6 a 10 días	66	34,6%
11 a 15 días	34	17,8%
16 a 20 días	7	3,7%
Más de 20 días	1	0,5%
TOTAL (determinables)	191	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente. El cálculo se realizó en días calendario sobre los 191 casos determinables.

Caso 3961372026 — Único caso extemporáneo:

Radicado 3961372026. Recibido el 01/06/2026 (lunes, 5:41 p.m.). Inicio del cómputo: 02/06/2026. Asignado a la Unidad de Talento Humano el 02/06/2026. Término legal: 15 días hábiles. Festivos de junio: 08/06/2026 (Día de la Ascensión) y 15/06/2026 (Corpus Christi). Vencimiento teórico: 24/06/2026. Fecha de respuesta: 25/06/2026. Retraso: 1 día hábil (extemporáneo).

6.4 Calidad de respuestas

Como complemento a la revisión documental del universo de 193 PQRSD, la Oficina de Control Interno realizó una validación selectiva de 40 PQRSD, equivalentes al 20,7 % del universo, seleccionadas considerando criterios de cobertura, diversidad de modalidades y situaciones de especial interés.

La revisión consideró cualitativamente los atributos de claridad, coherencia, calidez e integralidad de las respuestas, verificando la correspondencia entre la solicitud formulada y la respuesta emitida, su comprensibilidad, el trato al ciudadano y la atención de los aspectos sustanciales de la petición.

En términos generales, las respuestas revisadas presentan condiciones adecuadas de claridad, coherencia y trato respetuoso al ciudadano. Se evidenció, en varios casos, la incorporación de información específica, instrucciones, soportes y orientaciones dirigidas a facilitar la solución de las solicitudes.

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

Asimismo, se observaron respuestas que proporcionan explicaciones sobre situaciones relacionadas con premios, compras, pagos y funcionamiento de los canales digitales, así como instrucciones para realizar consultas o adelantar trámites. En algunos casos se incorporaron documentos, guías ilustrativas o información complementaria que facilita al ciudadano la comprensión de la respuesta.

No obstante, se identificaron oportunidades puntuales de mejora relacionadas principalmente con la integralidad y precisión de algunas respuestas. Estas situaciones se presentan especialmente cuando las solicitudes comprenden varios componentes, dependen de información contenida en anexos o corresponden a problemas técnicos recurrentes.

En la muestra revisada no se evidenció una problemática generalizada en la calidad de las respuestas, sino oportunidades puntuales para fortalecer su integralidad, precisión y trazabilidad.

Como ejemplos puntuales, se pueden mencionar los siguientes casos:

En algunos casos, particularmente en solicitudes relacionadas con dificultades técnicas recurrentes (PQRSD 481642026 y 555942026), se observó la conveniencia de fortalecer la trazabilidad de las verificaciones realizadas y de las acciones adelantadas frente al inconveniente reportado.

En el caso de la PQRSD 813342026, el ciudadano solicitó una fecha concreta de pago y la respuesta explicó el término y trámite aplicable, pero podría ser más precisa respecto de la fecha solicitada.

Por otro lado, la PQRSD 3588342026 constituye un ejemplo positivo de respuesta integral y orientada al ciudadano, dado que responde directamente la consulta y proporciona información adicional, instrucciones y orientación sobre el cobro y consulta del premio.

Asimismo, la PQRSD 4592632026 ejemplifica una atención adecuada de una situación particular, pues la respuesta explica la situación, identifica la causa, informa la solución, señala el valor objeto de devolución y orienta al ciudadano.

6.5 Trazabilidad y registro en el Sistema Distrital

Con base en la información revisada, las 193 PQRSD del universo se encuentran registradas en la Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. La verificación se realizó contrastando los cuadros mensuales del Área con los registros de “Bogotá te Escucha”.

Distribución por dependencia a la que fue asignada:

Tabla 7. Distribución de PQRSD por dependencia a la que fue asignada

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Atención al Cliente	72	37,3%

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

U. Loterías	57	29,5%
Sistemas	18	9,3%
U. Talento Humano	13	6,7%
Secretaría General	10	5,2%
U. Apuestas	9	4,7%
Subgerencia Comercial	6	3,1%
U. Recursos Físicos	5	2,6%
Oficina Jurídica	2	1,0%
U. Financiera	1	0,5%
TOTAL	193	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en los cuadros mensuales del Área de Atención y Servicio al Cliente.

6.6 Informes externos / Circular 006 de 2017

La Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital establece la obligación de cargar los informes mensuales de PQRSD en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre de cada mes.

Indicador: Cumplimiento de elaboración de informes = $6/6 = 100\%$.

Tabla 8. Cumplimiento del cargue mensual de informes — I semestre de 2026

Mes	Fecha de cargue	Término legal	Cumplimiento
Enero 2026	19/02/2026	15 días hábiles	Cumple
Febrero 2026	10/03/2026	15 días hábiles	Cumple
Marzo 2026	13/04/2026	15 días hábiles	Cumple
Abril 2026	25/05/2026	15 días hábiles	Cumple
Mayo 2026	23/06/2026	15 días hábiles	Cumple
Junio 2026	02/07/2026	15 días hábiles	Cumple

Fuente: Elaboración propia con base en la verificación de los cargues realizados en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

6.7 Análisis de tendencias

Se realizó un análisis comparativo entre el II semestre de 2025 y el I semestre de 2026. Los cambios superiores al 10% se consideran alertas analíticas que requieren análisis de factores explicativos.

Tabla 9. Análisis comparativo de PQRSD — II sem. 2025 vs. I sem. 2026

Dimensión	II sem 2025	I sem 2026	Variación	Alerta
Volumen total	182	193	+6,0%	No
Distribución y Venta	18	44	+144,4%	Sí — analizar factores

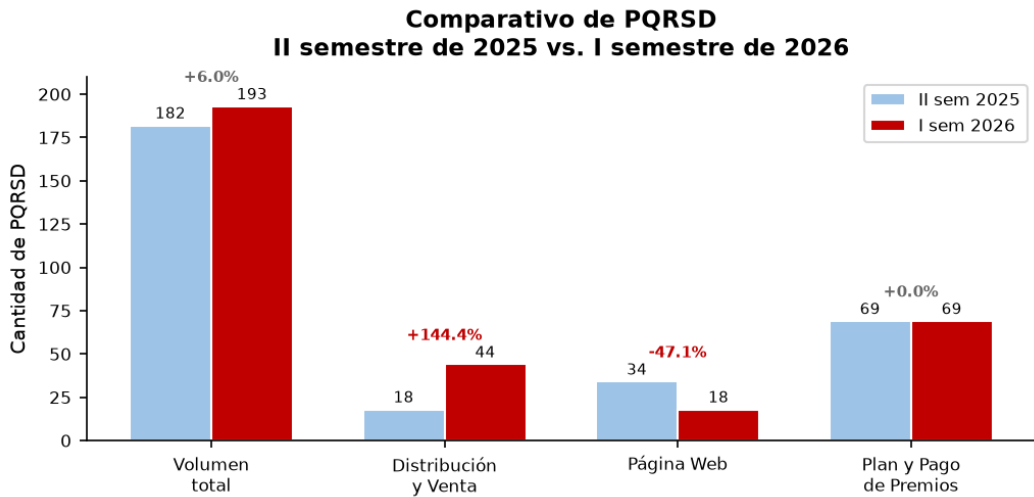
INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026



Página Web (tema)	34	18	-47,1%	Sí — disminución
Plan y Pago de Premios	69	69	0,0%	No

Fuente: Elaboración propia con base en la información consolidada de los períodos comparados. Nota metodológica: No se realiza comparación entre canales por no ser homogéneas las clasificaciones entre semestres.

Gráfica 5. Comparativo de PQRSD — II sem. 2025 vs. I sem. 2026



Fuente: Elaboración propia con base en la información consolidada de los períodos comparados.

Situación que requiere análisis: El tema de Distribución y Venta presentó un incremento del 144,4 % (de 18 a 44 casos) respecto al semestre anterior, lo cual constituye una alerta analítica que requiere investigación de factores explicativos por parte de la Dirección de Operación de Producto y Comercialización.

6.8 Riesgos y controles

Se diferencia el resultado de oportunidad ($190/191 = 99,5\%$) de la evaluación de efectividad del control. Un caso de materialización no constituye automáticamente deficiencia del control, pero requiere análisis de causas. La efectividad integral del control no fue posible determinarla concluyentemente con la evidencia disponible.

Tabla 10. Análisis del riesgo RG-18 y controles asociados

Dimensión	Evaluación
Riesgo	RG-18: Afectación reputacional por vencimiento de términos en PQRSD.

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

Materialización	1 caso extemporáneo (3961372026) de 193 PQRSD (0,5% del universo). Retraso de 1 día hábil.
Diseño del control	Procedimiento PRO104-207-12 y alertas periódicas mediante SIGA.
Ejecución	Evidencias de control de oportunidad: envío de alertas trimestrales mediante SIGA, seguimiento de vencimientos y elaboración de informes internos mensuales con recomendaciones. Actividades de apoyo: socialización del Manual de Atención a PQRSD (PRO104-207-12) y de la Política de Atención a la Ciudadanía (14/01/2026 y 13/04/2026).
Resultado de oportunidad	190 de 191 casos determinables fueron respondidos oportunamente (99,5%). El resultado de oportunidad es favorable; sin embargo, este resultado por sí solo no permite concluir la efectividad integral del control.
Evaluación de efectividad	No concluyente con la evidencia disponible. El porcentaje de oportunidad constituye un resultado favorable frente al cumplimiento de los términos de respuesta, pero por sí solo no permite concluir la efectividad integral del control.

Fuente: Elaboración propia con base en la matriz de riesgos institucional y la evidencia de aplicación de controles verificada por la Oficina de Control Interno.

Se diferencia la materialización (1 caso) de la efectividad del tratamiento (pendiente de evaluación integral). Un caso no constituye automáticamente deficiencia del control, pero requiere análisis de causas.

Seguimiento a recomendaciones del II semestre de 2025:

El informe del II semestre de 2025 registró 1 observación y 1 oportunidad de mejora.

Tabla 11. Seguimiento a las recomendaciones del II semestre de 2025

Recomendación II sem 2025	Acción reportada	Evaluación OCI	Estado
1. Verificación del tratamiento de los días hábiles	Oficio con las recomendaciones en torno al tratamiento de días hábiles.	Se evidencia cumplimiento.	IMPLEMENTADA
2. Estrategias para temas de mayor volumen	Envío mensual de informes internos con recomendaciones.	Se evidenció la implementación de la acción reportada mediante el envío mensual de	IMPLEMENTADA

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026



		informes internos con recomendaciones.	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia con base en el informe del II semestre de 2025 y la evidencia de cumplimiento reportada por el Área de Atención y Servicio al Cliente.

7. FORTALEZAS Y/O ASPECTOS LOGRADOS

1. Gestión y registro de las PQRSD recibidas:

Durante el I semestre de 2026 se gestionó un universo de 193 PQRSD, de las cuales 72 (37,3%) fueron asignadas al Área de Atención y Servicio al Cliente y el resto a las demás dependencias de la Entidad. El 99,5 % de los casos determinables (190 de 191) fueron respondidos dentro de los términos legales aplicables, evidenciando un alto nivel de cumplimiento de los términos de respuesta durante el período evaluado.

2. Cumplimiento de las obligaciones de reporte de PQRSD:

Se verificó el cumplimiento del cargue de los informes correspondientes a los seis meses del semestre en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, con un resultado de 6/6 = 100%. Las fechas de cargue fueron: 19/02/2026, 10/03/2026, 13/04/2026, 25/05/2026, 23/06/2026 y 02/07/2026.

3. Implementación de acciones de seguimiento y socialización:

El Área de Atención y Servicio al Cliente reportó las siguientes acciones durante el semestre evaluado:

- Emisión de alertas trimestrales mediante el Sistema de Información de Gestión y Autocontrol (SIGA).
- Elaboración de informes internos mensuales con recomendaciones dirigidas a las dependencias.
- Presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGYD) de los resultados del proceso.
- Socialización del Manual de Atención a PQRSD (PRO104-207-12) los días 14 de enero y 13 de abril de 2026.
- Socialización de la Política de Atención a la Ciudadanía los días 14 de enero y 13 de abril de 2026.
- Divulgación de los informes internos mensuales a las dependencias correspondientes.

4. Cumplimiento de los términos legales de respuesta:

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

El 99,5% de los casos determinables (190 de 191) fueron respondidos dentro de los términos legales aplicables, evidenciando un alto nivel de cumplimiento de los términos de respuesta durante el período evaluado.

5. En la muestra revisada se evidenció una orientación general hacia la atención y solución de las solicitudes ciudadanas, mediante respuestas que, según la naturaleza del requerimiento, incorporan información específica, instrucciones, soportes y orientaciones para facilitar al ciudadano la comprensión y gestión de su solicitud.

6. En términos generales, se evidenció el uso de un lenguaje respetuoso y cordial en las respuestas revisadas, así como disposición para brindar información adicional o canales de contacto cuando la naturaleza de la solicitud lo requiere.

7. Las PQRSD recibidas por los diferentes canales son registradas en Bogotá Te Escucha el mismo día o el día hábil siguiente cuando se reciben fuera del horario laboral, fines de semana o festivos; además, se asignan/escalan al responsable pertinente.

8. DEBILIDADES

1. No se evidenció un instrumento específico de medición de satisfacción de los petitionarios respecto de la atención y respuesta de las PQRSD durante el período evaluado. Si bien el Área de Atención y Servicio al Cliente dispone de diferentes mecanismos de medición de satisfacción dirigidos a otros grupos de interés y canales de atención, no se evidenció una herramienta específica asociada al trámite y respuesta de las PQRSD.

2. Se identificó un caso de respuesta extemporánea (radicado 3961372026), con un retraso de 1 día hábil sobre el término legal. De acuerdo con el reporte de materialización del riesgo RG-18 presentado por la Unidad de Talento Humano, el evento se originó en la identificación incorrecta de la fecha de respuesta de la petición, situación descrita por la dependencia como un error involuntario. La OCI considera pertinente verificar la ejecución y efectividad de las acciones preventivas formuladas por la dependencia para evitar la recurrencia de este tipo de eventos.

9. CONCLUSIONES

1. La Lotería de Bogotá recibió y tramitó 193 PQRSD durante el I semestre de 2026, concentradas principalmente en Derechos de Petición de interés particular (100 casos, 51,8%) y Solicitudes de Información (77 casos, 39,9%). Los temas predominantes fueron Plan y Pago de Premios (69 casos, 35,8%) y Distribución y Venta (44 casos, 22,8%).

2. Los canales de correo electrónico (90 casos, 46,6 %) y Página Web (56 casos, 29,0 %) concentraron conjuntamente el 75,6 % del universo de PQRSD.

3. El resultado de oportunidad verificado sobre casos determinables fue del 99,5 % (190/191), y el resultado de oportunidad sobre el universo fue del 98,4 % (190/193). Se

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026

identificó 1 caso extemporáneo (radicado 3961372026) con un retraso de 1 día hábil. El memorando 3-2026-909 del 16 de julio de 2026 informó que las dos peticiones no determinables se encontraban pendientes de respuesta a esa fecha.

Los dos casos que inicialmente no contaban con fecha de respuesta registrada (4592632026 y 4594632026) fueron objeto de verificación posterior por parte de la OCI, evidenciándose respuestas emitidas el 16 y 21 de julio de 2026, respectivamente. Por corresponder a respuestas posteriores al cierre del semestre y haber sido identificados como pendientes en la información suministrada al corte de la evaluación, se mantuvieron por fuera del cálculo de oportunidad del período.

4. El tiempo promedio de respuesta fue de 8,8 días calendario (mediana: 6, mínimo: 0, máximo: 26), calculado sobre los 191 casos determinables. Este indicador tiene carácter descriptivo y no sustituye la verificación individual del cumplimiento de los términos legales.

5. El cumplimiento del cargue de informes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos (Circular 006 de 2017) fue del 100% (6/6), lo que evidencia el cumplimiento de las obligaciones de reporte externo.

6. Se identificaron 22 PQRSD recibidas por traslado de competencia durante el semestre (tasa del 11,4% sobre el universo). El volumen total de PQRSD presentó un incremento del 6,0% respecto al semestre anterior (De 182 a 193). El tema de Distribución y Venta presentó un incremento del 144,4% (De 18 a 44).

7. Se identificó la materialización del RG-18 en 1 caso (3961372026, 0,5% del universo). La efectividad del tratamiento del riesgo requiere evaluación integral.

8. Del seguimiento a las 2 recomendaciones del informe del II semestre de 2025, las 2 se evaluaron como IMPLEMENTADAS. Para la recomendación 1 se evidenció cumplimiento. Para la recomendación 2, se evidenció la implementación de la acción reportada mediante el envío mensual de informes internos con recomendaciones.

9. En la validación selectiva de 40 PQRSD, equivalente al 20,7 % del universo, se observaron en términos generales condiciones adecuadas de claridad, coherencia, trato respetuoso y orientación al ciudadano en las respuestas revisadas. Se identificaron oportunidades puntuales para fortalecer la integralidad, precisión y trazabilidad de las respuestas en solicitudes complejas o relacionadas con situaciones técnicas recurrentes, sin evidenciarse una problemática generalizada en la calidad de las respuestas.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Situación: No se evidenció un mecanismo específico para medir la satisfacción de los petitionarios respecto de la atención y respuesta de las PQRSD. Causa: Actualmente los instrumentos de satisfacción disponibles están dirigidos a otros grupos de interés y canales de atención y no específicamente al trámite de PQRSD. Acción: Evaluar y, de resultar procedente, diseñar e implementar un mecanismo institucional para medir la satisfacción del petitionario respecto de la atención recibida y la respuesta proporcionada a las PQRSD.

INFORME DE LEY O DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO:	FRO102-484-3
	VERSIÓN:	3
	FECHA:	25/02/2026



Responsable: Oficina de Gestión de Gestión Tecnológica e Innovación, Unidad de Recursos Físicos (Gestión Documental) y Área de Atención y Servicio al Cliente.

2. Situación: Incremento del 144,4 % en el tema de Distribución y Venta (De 18 a 44).
Causa: Pendiente de determinar mediante análisis de factores. Acción: Analizar los factores que explican el incremento y cuando corresponda, diseñar estrategias específicas.
Responsable: Dirección de Operación de Producto y Comercialización.

3. Situación: Caso 3961372026 con respuesta extemporánea (1 día hábil de retraso).
Causa: De acuerdo con el reporte de materialización del riesgo RG-18 elaborado por la Unidad de Talento Humano, el evento se originó en la identificación incorrecta de la fecha de respuesta de la petición, descrita por la dependencia como un error involuntario. Acción: Verificar la ejecución y efectividad de las acciones preventivas definidas por la Unidad de Talento Humano para fortalecer la identificación de términos, las alertas de vencimiento y el control diario de las PQRSD, y establecer los ajustes que resulten pertinentes para prevenir la recurrencia. Responsable: Unidad de Talento Humano.

11. APROBACIÓN

CAMILO EMANUEL SALGADO GIL

Jefe Oficina de Control Interno