

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

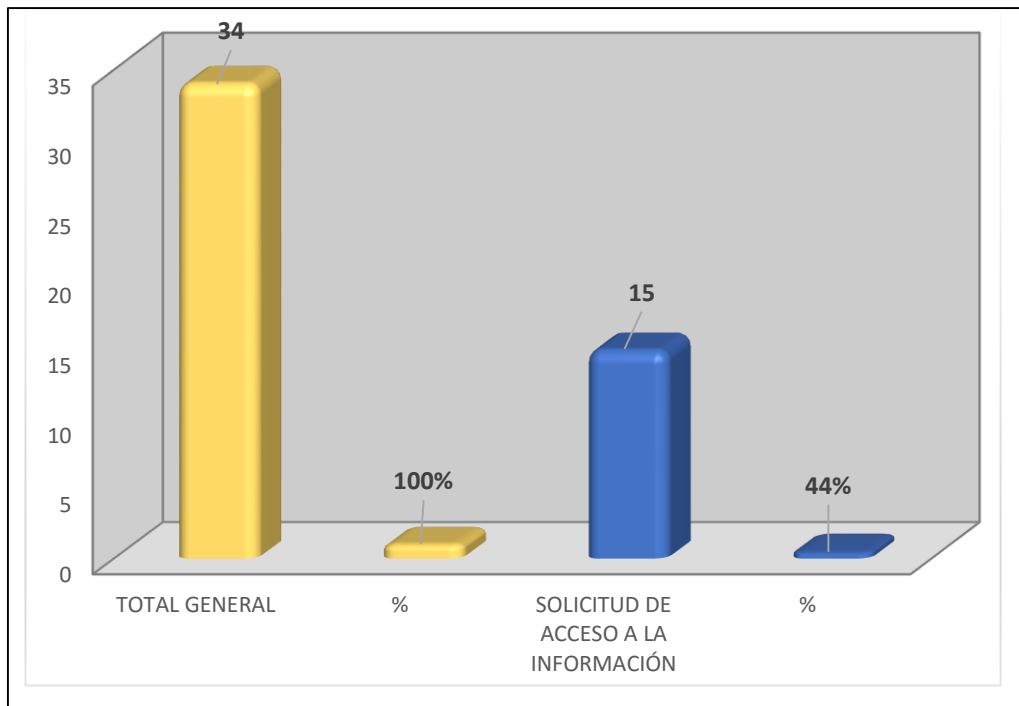
INFORME MES DE ABRIL DE 2026

DECRETO 103 DE 2015

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Título 6 Artículo 52 “Informes de solicitudes de acceso a la información” por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional”, la Lotería de Bogotá presenta el informe correspondiente al mes de abril de 2026, en base al reporte del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA discriminado así:

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el período comprendido del 1 al 30 de abril de 2026, la Lotería de Bogotá, atendió un total de 34 (PQRSFD), de las cuales, 15 que equivalen al 44% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de abril de 2026

2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no realizó ningún traslado a otra institución, dado que todas las “Solicitudes de Acceso a la Información” eran de competencia propia de la Lotería de Bogotá para dar respuesta.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En siguiente tabla se relaciona las dependencias a las que se escalaron las “Solicitudes de Acceso a la Información” y el tiempo de respuesta dado a cada una de dichas solicitudes.

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total de solicitudes	Tiempo en que se dio Respuesta
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 8/04/2026 a las 4:09 p.m.	8	El mismo día
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 8/04/2026		1 día hábil (<i>se cierra por no competencia indicando que lo solicitado y el contenido del documento adjunto de la petición va dirigido explícitamente al DADEP por consiguiente la Lotería de Bogotá no tiene competencia alguna para atender lo solicitado y se indica que dicha entidad ya la tiene asignada para la respectiva respuesta</i>)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/04/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/04/2026 (7:17 a.m.)		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 20/04/2026 a las 4:12 p.m.		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/04/2026		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/04/2026 (5:57 p.m.)		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/04/2026 (10:57 p.m.)		1 día hábil
UNIDAD DE RECURSOS FÍSICOS	Recibida a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 17/04/2026	3	10 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 21/04/2026		9 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 21/04/2026		9 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/04/2026	2	10 días hábiles
	Recibida desde el formulario electrónico "antisoborno" de la página web el 30/04/2026 (8:15 p.m.)		9 días hábiles
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 17/04/2026	1	10 días hábiles

SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE OPERACIONES	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/04/2026 (sábado)	1	6 días hábiles
--	--	---	----------------

Total Solicitudes de Acceso a la Información 15

4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de abril de 2026, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema:

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 27% ocupó el primer lugar *(relacionado con una cliente quien requería se le informara cómo pagar con créditos la compra de un billete para el sorteo 2841 en la página web, dos clientes requerían información sobre cómo reciben o dónde pueden ver el billete o fracción comprada por la página web, un cliente solicitó información sobre cómo se cobra o qué clase de premio se obtiene con el laberinto impreso en el reverso de la fracción física que adquirió para el sorteo 2843 y que se titula “encuentra el camino y gana tu premio”)*

En el segundo lugar con el mismo porcentaje del subtema anterior está **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 27% *(relacionado con dos clientes requerían se les informara qué significa y cómo redimir el premio obtenido en el raspa y gana virtual (cupón por 3.000 créditos) de la compra que realizaron a través de la página web y como usar dichos créditos, un cliente que compró por la página web requería se le informara en el caso de llegar a ganar algún premio con qué comprobante o recibo reclama el premio y a través de qué medio, una persona solicitó se le informara si los premios superiores a \$10.000.000 pueden ser cobrados presentando PPT vigente (Permiso por Protección Temporal) así como el proceso a seguir y en qué puntos puede realizar el cobro)*

Seguido en un menor porcentaje de los subtemas:

“Información Institucional” con un 20% *(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 requería se le suministrara información técnica y administrativa sobre los requisitos, trámites y procedimientos de contratación para el arrendamiento de micro-espacios en sedes públicas del Distrito así mismo requería conocer las condiciones legales, tarifas y dependencias encargadas para la instalación y operación de máquinas dispensadoras (vending machines) y de kioscos inteligentes de servicios, (sobre esa misma solicitud se recibió por traslado a todas las entidades, con otro número de petición, la respuesta a la solicitud de ampliación que le había requerido al peticionario la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno que fue la entidad que traslado la petición inicial a todas las entidades, en la ampliación el peticionario proporciona más detalles sobre la descripción y clase de las máquinas dispensadoras y de los kioscos inteligentes de servicios), una peticionaria solicitó se le informara por qué los sorteos de la Lotería de Bogotá ahora se están pasando por televisión tan tarde y no temprano como el año pasado)*

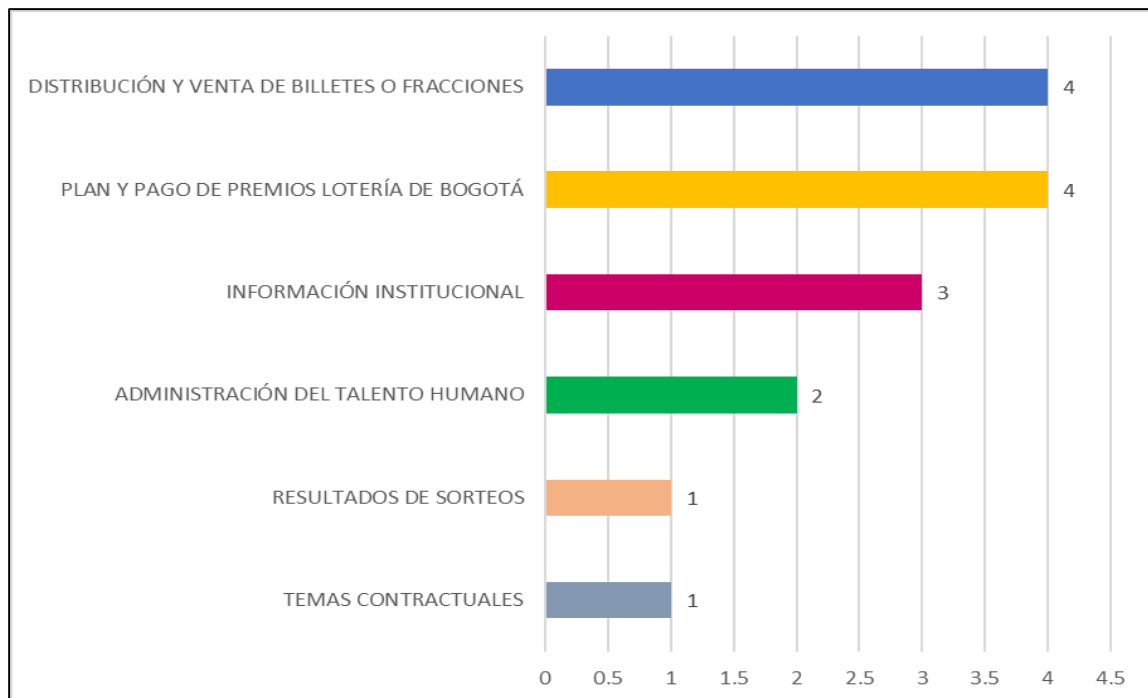
“Administración del Talento Humano” con un 13% *(relacionado con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria ubicada en el puesto 7 de la lista de elegibles para el cargo de Ayudante grado 4, código 472, (OPEC 219892) del DADEP dentro de la convocatoria Distrito 6 - Abierto solicitó se le informara el estado actual de la lista, su vigencia, y el reporte de nombramientos, renunciaciones o*

desistimientos de dicho proceso de selección (se cerró la petición por no competencia indicando que lo solicitado y el contenido del documento adjunto de la petición va dirigido explícitamente al DADEP por consiguiente la Lotería de Bogotá no tiene competencia alguna para atender lo solicitado y se le indicó que dicha entidad ya tiene asignada la petición para la respectiva respuesta), 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 relacionada con el empleo secretario ejecutivo código 425 grado 27 de las entidades del orden distrital para lo cual solicitó un listado en Excel sobre la situación actual, vinculación y manual de funciones de los cargos de Secretario Ejecutivo (Código 425, Grados 27, 28 y 29) de la planta distrital, así como el reporte del uso o solicitudes de equivalencia de la lista de elegibles de la OPEC 205204)

“Resultados de Sorteos” con un 7% (relacionado con un ciudadano quien requería información de los resultados del premio mayor y los premios secos del sorteo 2841 jugado el 9 de abril de 2026)

“Temas Contractuales” con un 7% (relacionado con una solicitud que hizo la representante legal de una asociación de recicladores quien requería información relacionada con el proceso de acuerdo de corresponsabilidad para el manejo de residuos sólidos aprovechables de la Lotería de Bogotá y dado el interés de la asociación en participar en el proceso relacionado con el objeto: “Prestar los servicios para la clasificación, recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos aprovechables de carácter no peligroso que produzca la Lotería de Bogotá” solicitó información actualizada respecto a la vigencia del acuerdo o proceso actualmente existente para el manejo de residuos sólidos aprovechables en la entidad, la metodología de publicación y/o divulgación de este tipo de procesos o acuerdos de corresponsabilidad y la viabilidad de apertura o vinculación de nuevos actores, así como los requisitos y condiciones para participar)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

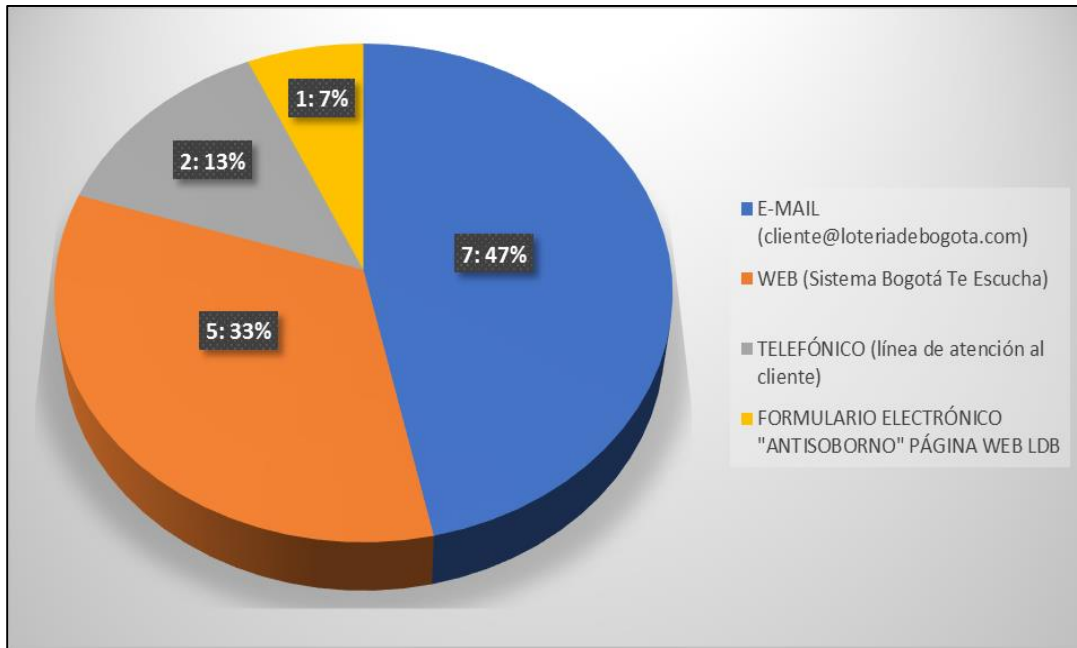


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de abril de 2026

6. SOLICITUDES POR CANAL

En la siguiente gráfica se detallan los canales de interacción utilizados por la ciudadanía para presentar las “Solicitudes de Acceso a la Información” en el periodo analizado.

RELACIÓN DE CANALES DE INTERACCIÓN



Gráfica No 3. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Canales de Interacción

Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de abril de 2026

De acuerdo con el reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, el canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA durante el mes de análisis fue el correo electrónico de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com con un 47%, 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 33%, el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 13% y el formulario electrónico “antisoborno” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 7% de participación.