

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

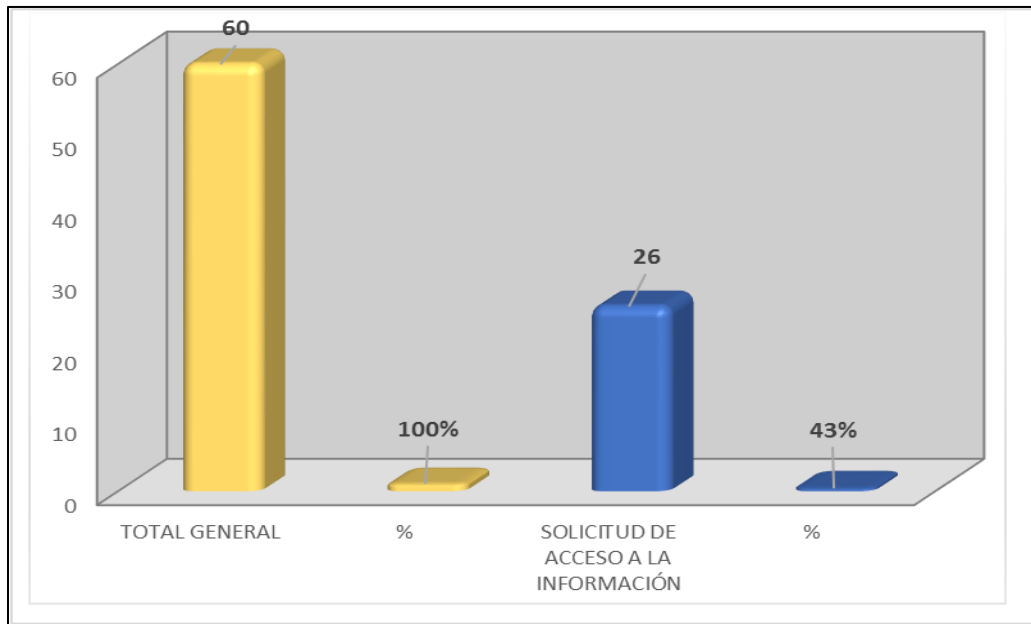
INFORME MES DE ENERO DE 2025

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 enero de 2025, 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 31 de enero de 2025, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 60 (PQRS), de las cuales, 26 que equivalen al 43% 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 enero de 2025

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 traslado a través del SDQS el 2/01/2025	19	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/01/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/01/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/01/2025		El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el martes dado que el lunes era festivo (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 3/01/2025		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 5/01/2025		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el martes dado que el lunes era festivo (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/01/2025		El mismo día dado que se recibió un lunes festivo y se respondió el martes (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/01/2025		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/01/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/01/2025		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/01/2025		El mismo día
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 20/01/2025		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 20/01/2025		El mismo día

	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 21/01/2025		El mismo día (se cierra con respuesta definitiva en el Bogotá Te Escucha indicando que la petición tiene el mismo contenido y documentos adjuntos de la petición 28412025 la cual fue asignada al área pertinente y ya tuvo respuesta)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/01/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/01/2025		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 24/01/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/01/2025		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/01/2025		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/01/2025	3	2 días hábiles
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 21/01/2025		2 días hábiles
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/01/2025		4 días hábiles
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 8/01/2025	2	7 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 9/01/2025		3 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/01/2025	1	2 días hábiles
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/01/2025	1	9 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 26

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.

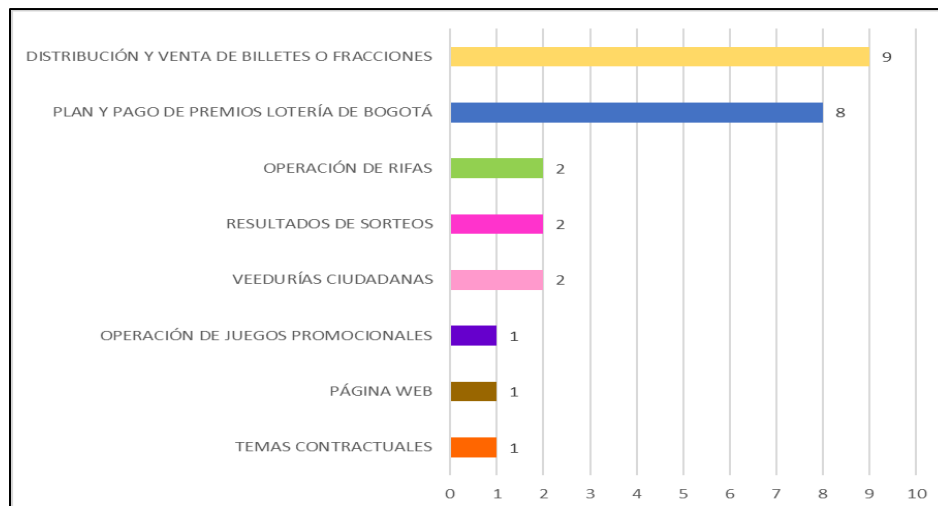
5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de enero de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 35% ocupó el primer lugar (relacionado con siete clientes que hicieron compras por la página web en enero de 2025 y preguntaron por qué no les llegó el correo con el raspa y gana virtual correspondiente a sus compras (se les explicó que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2774 del 26 de diciembre de 2024), un cliente que compró por la página web y recibió el correo de “compra exitosa” preguntó cómo le llegan los billetes adquiridos al correo, una cliente que compró por la página web preguntó dónde puede descargar la fracción que compró), seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 31% (relacionado con un cliente que preguntó cuánto paga el acierto de las dos últimas cifras del mayor sin serie, una cliente quería saber si ganó algo con el número y serie adquirido a través de la página web para el sorteo 2777, una cliente quería saber si obtuvo algún premio con el acierto de 3 cifras de un premio seco, información sobre cómo cobrar premios obtenidos en compras realizadas a través de la página web, cómo usar los créditos para el pago de las compras por la página web, un cliente manifestó que no aparece cargado en la sección “premios por cobrar” el premio obtenido en compra hecha por la página web para el sorteo 2778 ni tampoco le llegó el correo de “eres otro afortunado ganador”, un cliente requería se le informara dónde aparecen los créditos por los premios que ha ganado por aproximaciones por compras hechas en la página web e información de por qué no le ha vuelto a llegar el raspa y gana virtual, un cliente preguntó qué premio obtuvo, cómo lo reclama y qué significa la frase “Bolsa de la Suerte” que le salió repetida en las tres casillas de la tripleta del raspa y gana físico del billete del sorteo especial 2774 del 26 de diciembre de 2024), **“Operación de Rifas”** con un 8% (relacionado con un ciudadano quien requería se le informara qué debe hacer o qué requisitos debe adelantar para poder usar los números de los sorteos de la Lotería de Bogotá en una rifa que piensa realizar, el representante legal de una fundación requería se le informara qué debe hacer o cuáles son los requisitos para poder hacer un sorteo en bono solidario o rifa con el aval de la Lotería de Bogotá para recolección de fondos para funcionamiento de la fundación), **“Resultados de Sorteos”** con un 8% (relacionado con un ciudadano que requería información sobre el resultado del lanzamiento adicional para el bono de \$100 millones y para el bono de \$70 millones del sorteo extraordinario No. 0011 del 14 de diciembre de 2024, ya que indicaba no encontrarlos fácilmente en la página web, un ciudadano solicitó se le informe por qué hay una rara coincidencia de los números de la Lotería del sorteo del 23 de enero 2025 ya que según él hay 7 números que empiezan por 3 y 3 por 38), **“Veedurías Ciudadanas”** con un 8% (relacionado con un derecho de petición de información documental – Solicitud de Información del presidente de la Veeduría XXXXX XXXXX X XX XXXX XXXXXX XXX XXXX recibido mediante traslado hecho por la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 8 de enero de 2025 a todas las entidades del distrito quien en documento adjunto de la petición solicita en 131 ítems control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual de Cundinamarca - Alcaldía del Distrito Capital de Bogotá), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 4% (relacionado con una ciudadana que trabaja en una compañía que fabrica, distribuye y comercializa bebidas alcohólicas y quieren realizar un concurso que consiste en que por cada compra de una botella de Vino de X marca, en cualquier referencia, participa para llevarse gratis una boleta y asistir a un concierto en la ciudad de Bogotá y teniendo en cuenta que la actividad se realizaría bajo la modalidad de juego promocional en el Distrito de Bogotá a partir del 20 de Febrero del año 2025 requería se le informara cuánto demora la Lotería en revisar toda la documentación y dar el aval o autorización, adicionalmente preguntó si es necesario que la compañía adjunte algún documento o todo lo que debe diligenciarse se encuentra en el portal? (Lista de chequeo, manual de marca, formato de consignación, declaración juramentada, etc.), **“Página Web”** con un 4% (relacionado con un ciudadano que preguntó si se puede jugar la Lotería de Bogotá virtualmente desde España e indicó que actualmente reside en ese

país y no cuenta con un número de teléfono colombiano ni con una dirección de residencia en Colombia, sin embargo, posee cédula de ciudadanía y una cuenta bancaria activa en Colombia), **“Temas Contractuales”** con un 4% (relacionado con un derecho de petición de información – Solicitud de Información de un periodista recibido mediante traslado hecho por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 9 de enero de 2025 a todas las entidades del distrito, quien solicita información oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada sobre los procesos de contratación de pauta, contenido publicitario, publicidad y similares de la Alcaldía Mayor de Bogotá con terceros, incluyendo los contratos celebrados y adjudicados entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 por la Alcaldía Mayor de Bogotá, también aquellos adjudicados por el sector central así como los adjudicados por los institutos, fondos y empresas que hagan parte del sector descentralizado en sus ramas adscritas y vinculadas, así como cuál es el presupuesto asignado por entidad, del nivel central y descentralizado, a la pauta publicitaria durante 2024, qué porcentaje de ese presupuesto se ejecutó y cuál fue el modelo de contratación que se utilizó para la adjudicación de cada uno de los contratos)

NOTA: Respecto de las dos Solicitudes de Acceso a la Información clasificadas en el subtema “Veedurías Ciudadanas” se aclara que las dos solicitudes corresponden al mismo tema, contenido y adjuntos, toda vez que la petición de información sobre control preventivo y requerimiento de información pública sobre la gestión pública y contractual de Cundinamarca - Alcaldía del Distrito Capital de Bogotá se recibió inicialmente el 8 de enero de 2025 mediante traslado hecho por la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades distritales y posteriormente el 21 de enero de 2025 la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno trasladó a todas las entidades del distrito la misma petición de información con otro número de petición en el Sistema Bogotá Te Escucha, frente a esta última se procedió a cerrarla con respuesta definitiva en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha indicando que corresponde a la misma petición recibida el 8 de enero de 2025 y sobre la cual, la Lotería de Bogotá, dio respuesta mediante oficio con radicado 2-2025-65 del 17 de enero de 2025.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

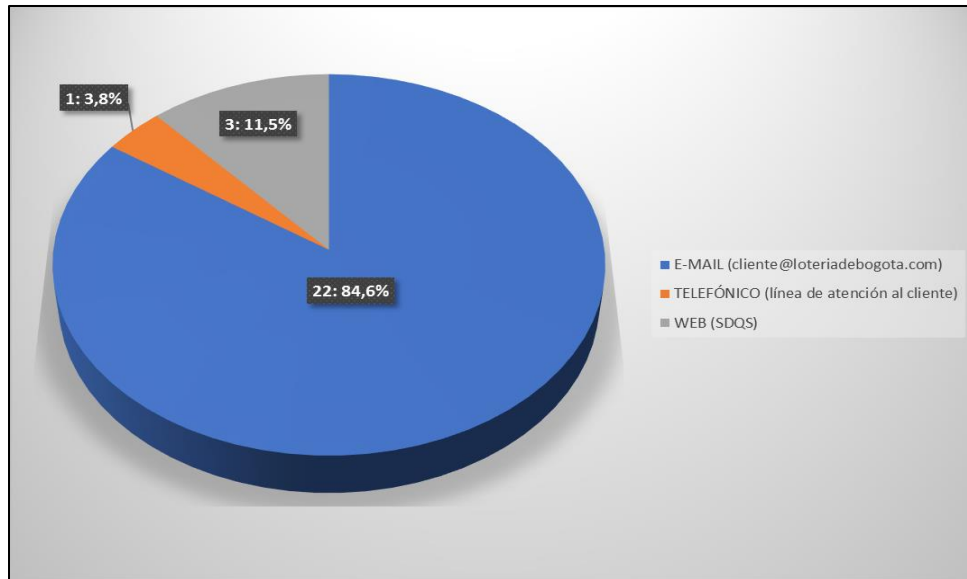


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de enero de 2025

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 enero de 2025

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 canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com con un 84,6%, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 11,5% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 3,8% de participación.