

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

**SOLICITUDES DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

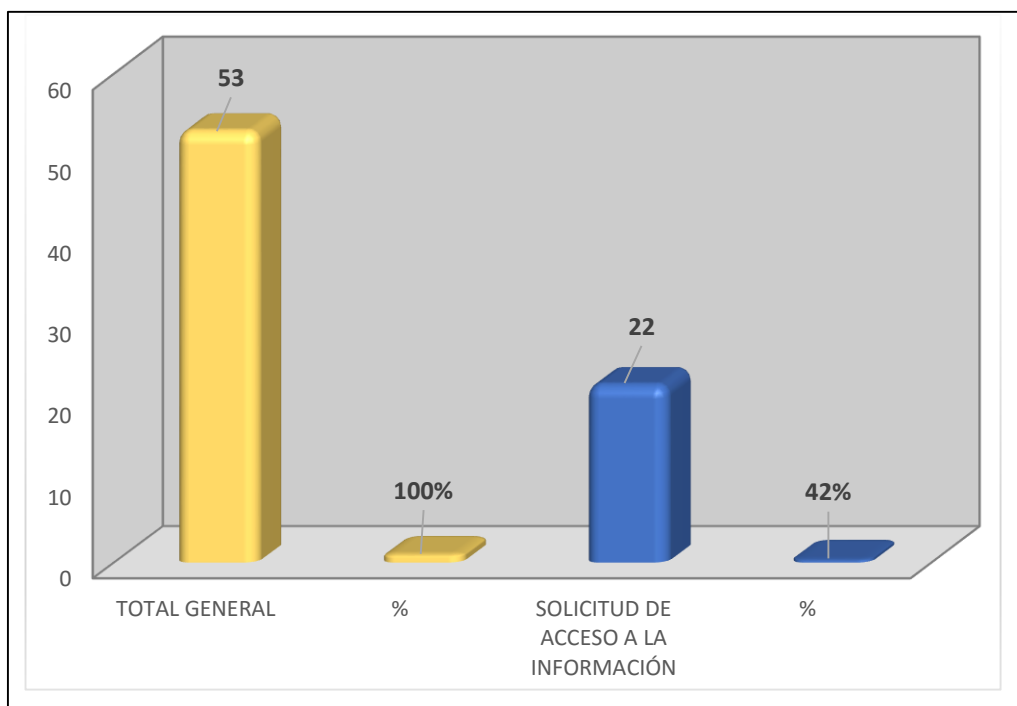
INFORME MES DE ENERO DE 2026

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 enero 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 31 de enero de 2026, la Lotería de Bogotá, atendió un total de 53 (PQRSD), de las cuales, 22 que equivalen al 42% 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 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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 1/01/2026 (jueves festivo)	17	El mismo día dado que se recibió un jueves festivo y se respondió el viernes (tomando el viernes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 2/01/2026 (11:12 p.m.)		1 día hábil
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 6/01/2026 a las 8:18 a.m.		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/01/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/01/2026 (5:32 p.m.)		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/01/2026 (lunes festivo)		El mismo día dado que se recibió un lunes festivo y se respondió el martes (tomando el viernes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/01/2026		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 16/01/2026		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/01/2026		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/01/2026 (5:10 p.m.)		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/01/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/01/2026		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/01/2026 (8:10 p.m.)		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/01/2026		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/01/2026 (9:03 p.m.)		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/01/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/01/2026 (8:23 p.m.)		1 día hábil

UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 21/01/2026	2	10 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/01/2026		10 días hábiles
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE OPERACIONES	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 6/01/2026	1	6 días hábiles
UNIDAD DE RECURSOS FÍSICOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/01/2026 (5:24 p.m.)	1	10 días hábiles
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 22/01/2026	1	1 día hábil (Se generó, desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Bogotá Te Escucha a todas las entidades, cierre administrativo, ya que por solicitud del ciudadano la respuesta se debe generar de manera consolidada en el distrito)

Total Solicitudes de Acceso a la Información 22

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

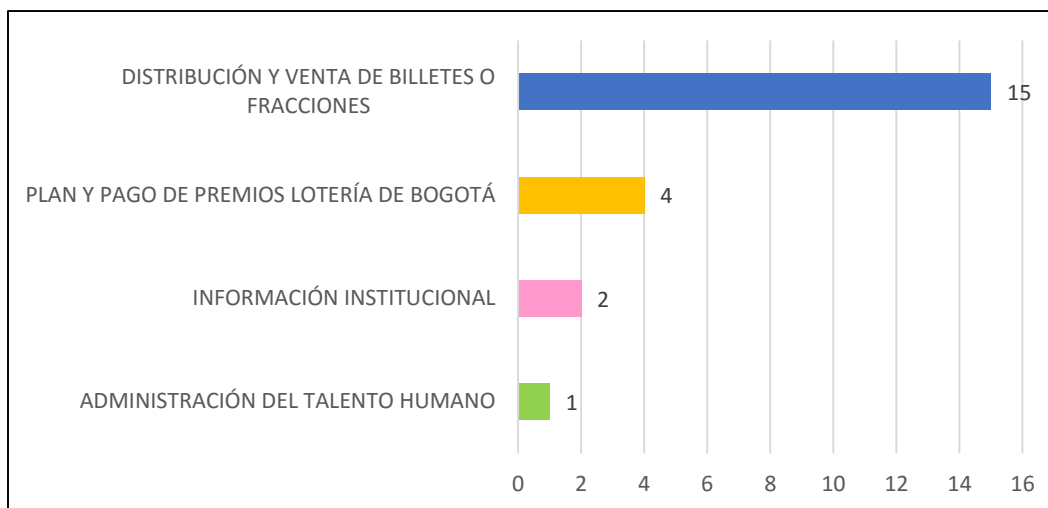
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de enero de 2026, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 68% ocupó el primer lugar (relacionado con catorce clientes que hicieron compras por la página web en enero de 2026 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 2827 del 31 de diciembre de 2025), el oficial de cumplimiento de una empresa solicitó información relacionada con la comercialización de productos de lotería a través de plataformas digitales; en particular, solicitó se le informara si la sociedad TULOTERO COLOMBIA S.A.S., y operadora de la página web <https://web.tulotero.co> se encuentra debidamente autorizada para ofrecer el servicio de distribución, intermediación o comercialización de productos de lotería, ya sea de manera presencial o virtual así como el tipo de autorización otorgada, la vigencia de dicha autorización, el alcance de las actividades permitidas como distribuidor o intermediario para verificar la legalidad de la operación mencionada, un ciudadano solicitó se le informara si el sitio web www.lottired.net es legal y si está autorizado para vender en línea la Lotería de Bogotá), seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios de la Lotería de Bogotá”** con un 18% (relacionado con un cliente quien solicitó se le indicara cómo reclamar premio por aproximación en compra hecha para el sorteo 2827 (no especificó si la compra fue física o por la página web), un cliente solicitó se le informara cómo cobrar premio por aproximación en compra realizada por la página web y cómo usar el dinero ganado para seguir comprando en la página, una cliente requería saber cuál es el valor ganado por los aciertos de una fracción adquirida para el sorteo 2827 (no especificó si la compra fue física o por la página web), un cliente requería se le informara si el acierto de un premio seco sin la serie paga algo), **“Información Institucional”**

con un 9% (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 solicitó información sobre inversión en comunicaciones y medios comunitarios – Vigencia 2025 inversión en difusión, publicidad institucional y estrategias de comunicación, planes de medios ejecutados, listado detallado de la inversión realizada en medios de comunicación comunitarios, alternativos y ciudadanos con reconocimiento ante el IDPAC, un peticionario solicitó a la entidad información sobre el registro de entrega de inmueble Calle 165 No. 7-38 certificando si en los archivos o registros institucionales reposa antecedente, acta de entrega, resolución o cualquier documento que formalice la entrega del citado inmueble ubicado en Bogotá a la Fundación La Alborada una Opción para la Infancia en el año 2005 o fechas subsiguientes así como soporte documental relacionado con el comodato o préstamo de uso del mencionado bien fiscal a favor de dicha institución y certificación de la situación jurídica actual y copia de soportes de entrega/tenencia del predio), **“Administración del Talento Humano”** con un 5% (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 solicitó información consolidada, clara y desagregada sobre vacantes del nivel asistencial grados 26 y 27 en entidades del Distrito Capital indicando cantidad de empleos, vacantes de manera definitiva y provistos en provisionalidad)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

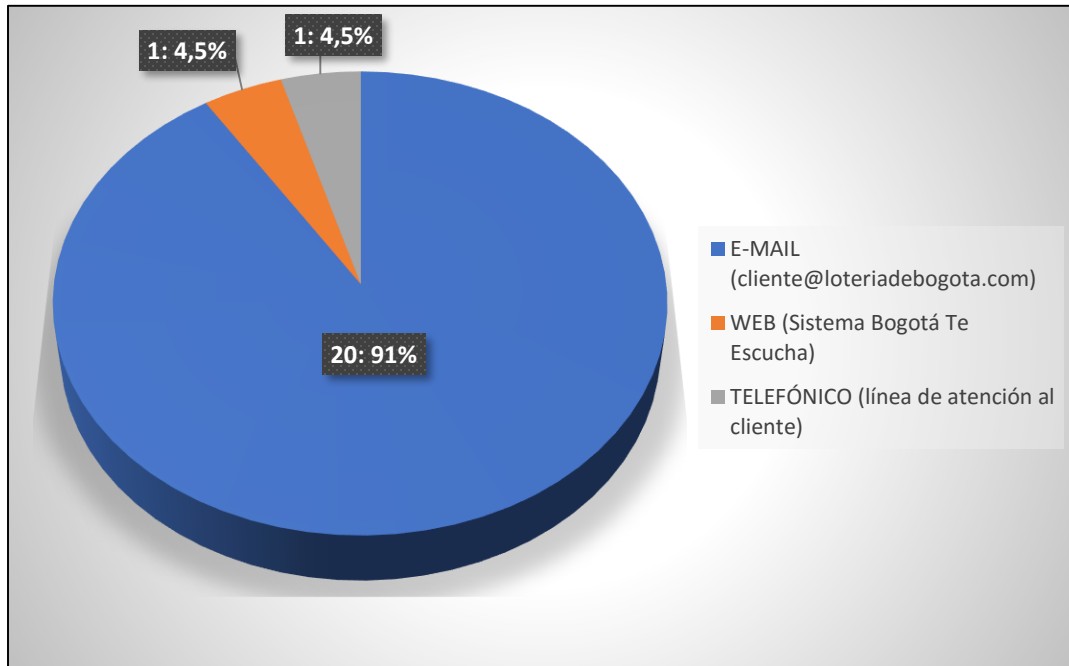


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de enero de 2026

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 enero 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 91%, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRSD que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) cada uno con un 4,5% de participación.