

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

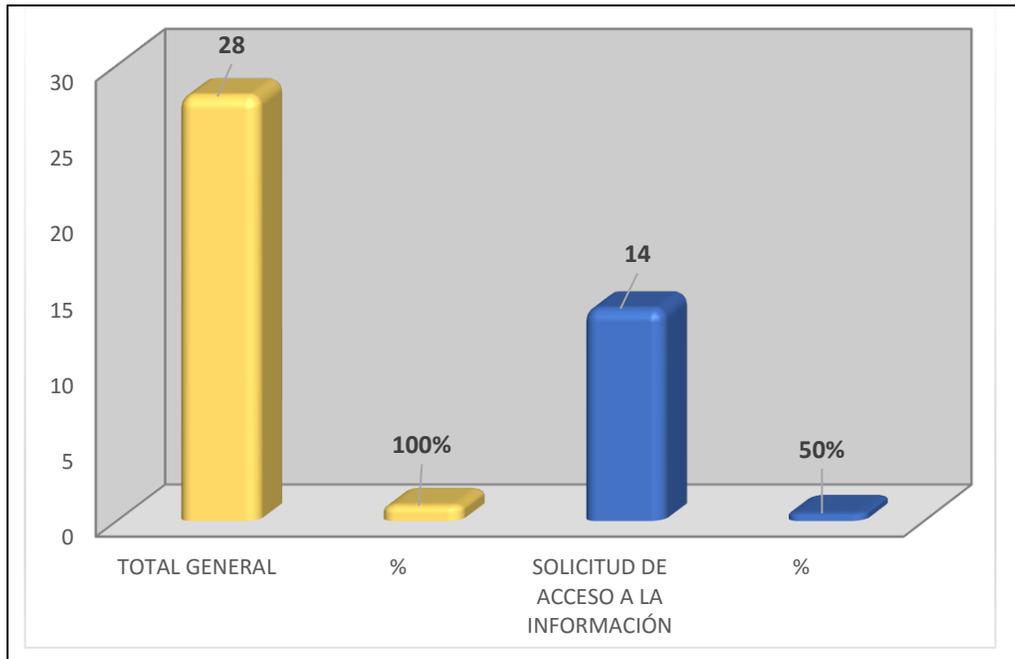
INFORME MES DE JULIO DE 2025

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 julio 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 julio de 2025, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 28 (PQRS), de las cuales, 14 que equivalen al 50% 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 julio 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 contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 2/07/2025	8	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/07/2025 a las 6:35 p.m.		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/07/2025		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/07/2025 a las 9:52 p.m.		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/07/2025		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/07/2025 (domingo)		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/07/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/07/2025 a las 7:20 p.m.		1 día hábil
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 8/07/2025	3	4 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 9/07/2025		3 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 29/07/2025		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/07/2025	1	3 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 2/07/2025 a las 6:23 p.m.	1	5 días hábiles
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 23/07/2025 a las 6:27 p.m.	1	9 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 14

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

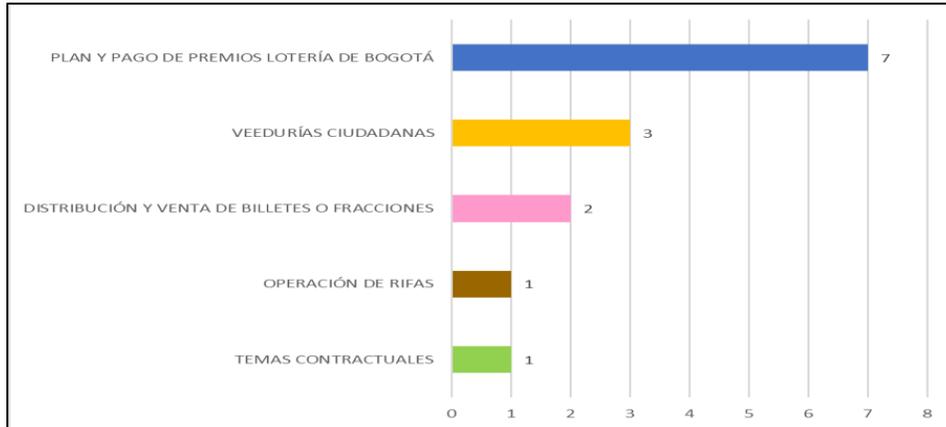
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de julio de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 50% ocupó el primer lugar (relacionado con un cliente que solicitó se le informara cuál es el comprobante de las compras realizadas por la página web y en caso de ganar algún premio cuál es el soporte o cómo debe hacer para reclamarlo si la compra se hace a través de la página web y así mismo preguntó qué significa el premio que obtuvo de cupón por 3.000 créditos en el raspa y gana virtual de la compra realizada en la página web y cómo usar dichos créditos, un cliente preguntó qué tiempo toma la entidad para realizar pagos de premios cobrados por consignación, una cliente solicitó se le informara el trámite para cobrar un premio de \$5.000.000 que obtuvo en un raspe y gane físico, un cliente preguntó cuánto paga el acierto de la primera y dos últimas cifras del premio mayor en diferente serie y si a esa aproximación también se le suma el pago por la primera y última cifra, dos últimas cifras y última cifra, un cliente solicitó se le informara cuánto paga el acierto de las 4 cifras del premio mayor sin serie que obtuvo en una compra que realizó para el sorteo 2803, un cliente preguntó cómo cobrar un premio por aproximación que obtuvo en compra realizada para el sorteo 2804, un cliente preguntó cómo redimir los premios obtenidos en el Raspa y Gana Virtual), **“Veedurías Ciudadanas”** con un 21% (relacionado con un derecho de petición de información trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria en ejercicio de Veeduría Ciudadana solicitó información en 5 ítems acerca de los gastos de despacho de la alcaldesa Claudia López durante el período 2020-2023, en 3 ítems solicitó información sobre viajes y viáticos de la alcaldesa Claudia López durante el período 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre costos de la operación logística de seguridad y transporte de la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre inversión y contratación en temas relacionados con comunicaciones y prensa del despacho de la alcaldesa Claudia López durante el periodo 2020-2023, en 2 ítems solicitó información sobre visitas al despacho de la alcaldesa Claudia López y al despacho del jefe de gabinete de la Alcaldía de Bogotá en el periodo 2020-2023 incluyendo fechas y propósitos de las visitas y en 9 ítems solicitó información sobre contratos de prestación de servicios suscritos por secretaría, dirección o entidad en todo el Distrito durante cada año de gobierno de Claudia López (2020, 2021, 2022 y 2023), un derecho de petición de información trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el presidente de la Veeduría Jurídica Nacional a la Gestión Administrativa del Estado 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, un derecho de petición de información trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario en calidad de Veedor Ciudadano solicitó información sobre cuántas vacantes de carrera administrativa existen en cada una de las entidades distritales incluidos los organismos de control, así como cuántas han sido reportadas a la Comisión Nacional del Servicio Civil para su provisión por concurso de carrera incluyendo organismos de control, sobre las listas de elegibles que se conformen de las recientes pruebas del distrito 6 solicitó se le informara si serán utilizadas para proveer estas vacantes y si la respuesta fuese negativa solicitó informar cuál es el término para convocar a concurso estas vacantes, si se tienen los recursos disponibles para tal fin o si se han hecho las proyecciones y reservas presupuestales para tales fines), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 14% (relacionado con un cliente que preguntó cuál es la hora límite para jugar por la página web antes del sorteo, una cliente preguntó por qué la compra realizada por app Paga Todo no se ve reflejada en el perfil inscrito de ella en la página web de la Lotería de Bogotá), **“Operación de Rifas”** con un 7% (relacionado con una solicitud de información que presentó la directora nacional de desarrollo de fondos de una ONG que proyecta realizar una rifa digital a toda la comunidad con motivo de recaudar fondos para las actividades de fin y comienzo de año de la organización por lo que requería se le informara si la rifa se organiza desde Bogotá pero la venta es digital (por toda Colombia e incluso el exterior) la autorización la otorga la Lotería de Bogotá? está permitido realizar una rifa 100% virtual con un software propio de comercialización y asignación de números? existe apoyo presencial para las dudas y preguntas de la rifa? y finalmente requería se le informara cuál es el último gran sorteo que hace la Lotería de Bogotá en diciembre), **“Temas Contractuales”** con un 7% (relacionado con un derecho de petición de información trasladado a todas las entidades del

distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario, para una actuación judicial, solicitó información de contratos laborales, de prestación de servicios, de suministros y órdenes de servicios o de cualquier otra modalidad desde el año 2007 hasta la actualidad que hayan sido suscritos con cada entidad por la señora (nombres y apellidos y número de cédula descritos en el documento adjunto a la petición) y en caso afirmativo solicitó copia de los mismos)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

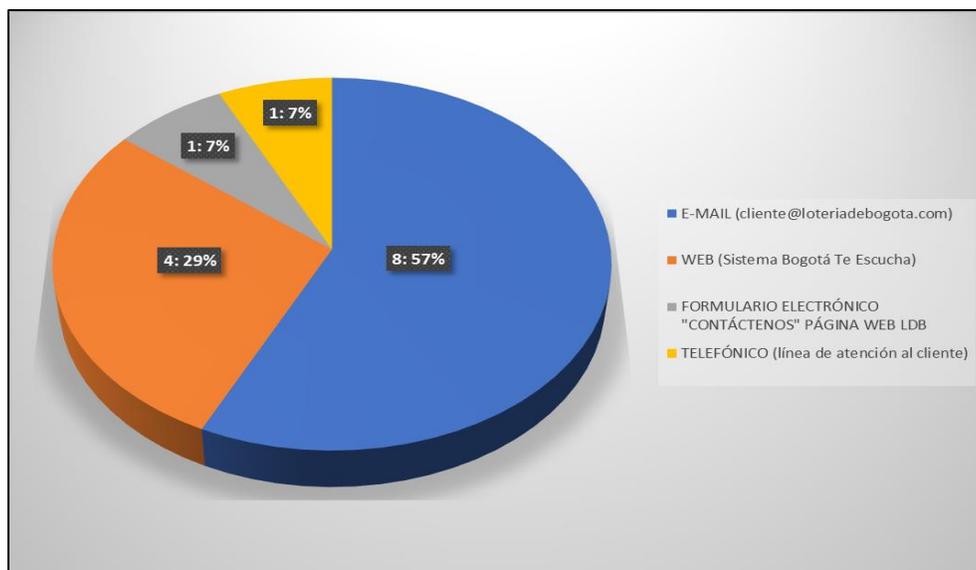


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de julio de 2025

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 julio 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 57%, 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) con un 29%, el formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) cada uno con un 7% de participación.