

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

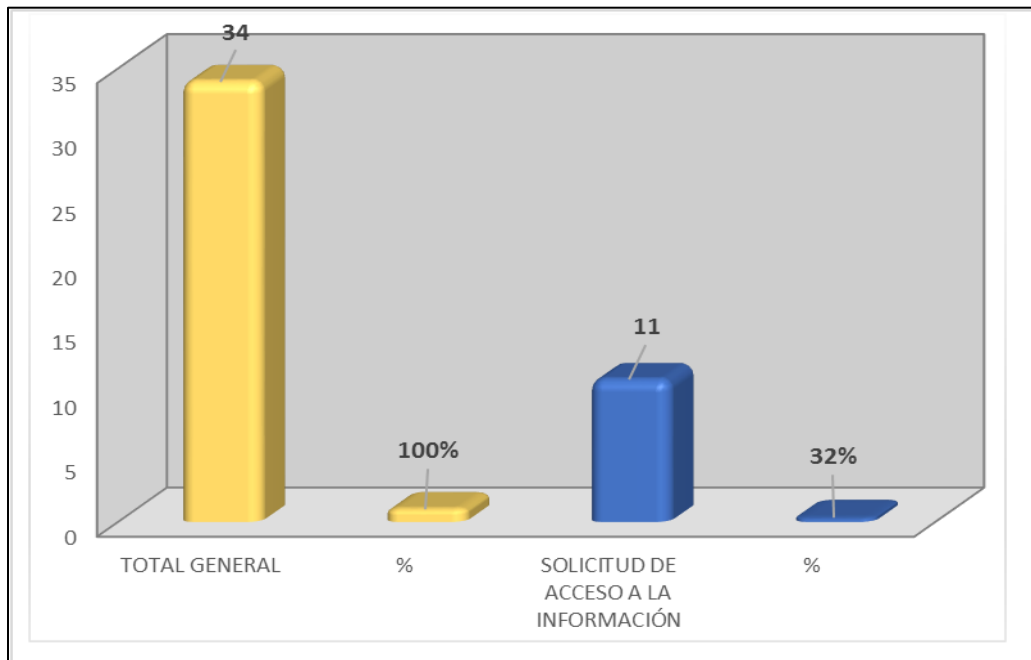
## INFORME MES DE MARZO DE 2025

## 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 marzo 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 marzo de 2025, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 34 (PQRS), de las cuales, 11 que equivalen al 32% 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 marzo 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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/03/2025	8	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/03/2025		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 7/03/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/03/2025		1 día hábil
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 12/03/2025		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/03/2025		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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/03/2025		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 mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 27/03/2025		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/03/2025	2	5 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/03/2025		3 días hábiles
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 18/03/2025	1	3 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 11

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

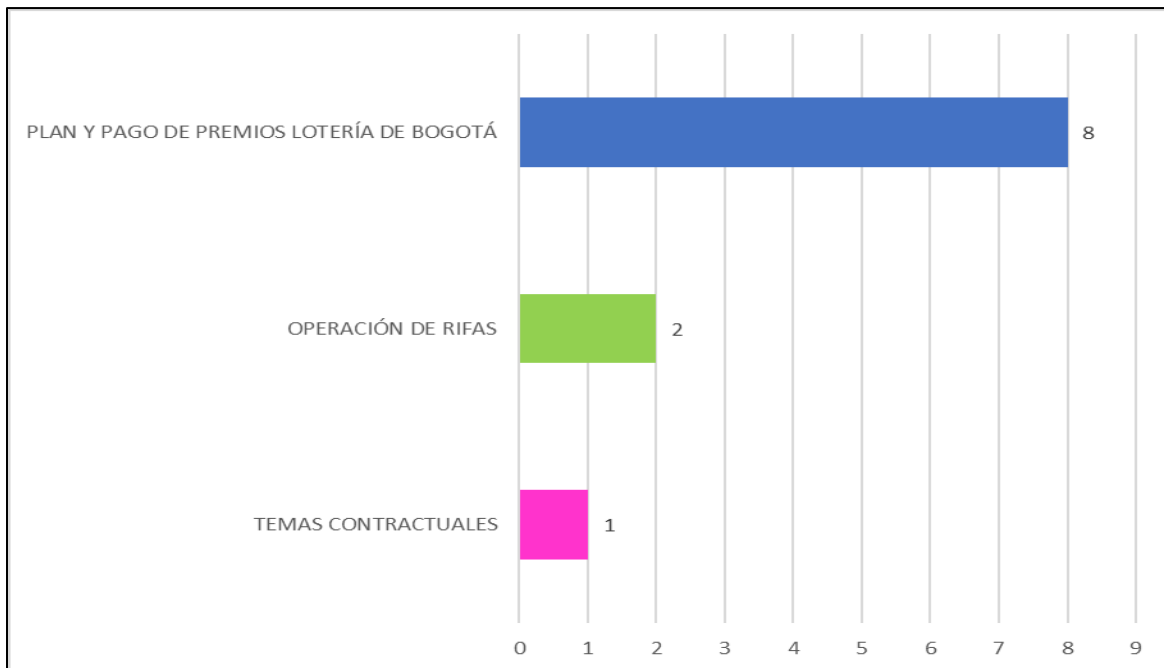
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

#### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de marzo de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 73% ocupó el primer lugar (relacionado con un cliente deseaba saber qué premio obtuvo en la compra hecha por la página web

para el sorteo 2782, cuatro clientes preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web; uno de ellos preguntó cómo usar los créditos que tiene para el pago de las compras por la página web, y otro de ellos preguntó qué significa el premio de cupón por 3.000 créditos que obtuvo en el Raspa y Gana virtual de la compra realizada en la página web y cómo usar dichos créditos, dos clientes preguntaron qué premio obtuvieron, cómo lo reclaman y qué significa la frase “Bolsa de la Suerte” y un cliente también preguntó qué significa la frase “Placa de la Suerte” que les salió en la casilla del raspa y gana físico de la fracción física adquirida para el sorteo 2784 del 6 de marzo de 2025), seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Operación de Rifas”** con un 18% (relacionado con un ciudadano que solicitó se le informara cómo organizar una rifa que desea realizar con la Lotería de Bogotá y cuánto sería el costo, una ciudadana que hace parte de una iniciativa estudiantil y están pensando en rifar dos buzos por lo cual solicitó se le informara cuál es el debido proceso o requisitos para hacer esta rifa entre los integrantes de la iniciativa y así mismo solicitó se le informara si es necesario registrar o solicitar la autorización ante la Lotería de Bogotá para la realización de la rifa), **“Temas Contractuales”** con un 9% (relacionado con un derecho de petición de información – Solicitud de Información interpuesto por un ciudadano y 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 18 de marzo de 2025 a todas las entidades del distrito, quien solicitó información sobre la vinculación contractual de las personas (nombres y apellidos y números de cédula descritos en el documento adjunto a la petición) con la Alcaldía Mayor de Bogotá y en caso de que alguna de las mencionadas personas tenga o haya tenido vínculo contractual con la entidad, se le informara tipo de contrato suscrito (laboral, de prestación de servicios, contrato de obra, entre otros), Objeto contractual, Fecha de inicio y finalización del contrato, Valor del contrato, sueldo o honorarios devengados, Fuente de financiación del contrato (recursos propios, transferencias, convenios, etc.), Dependencia o entidad con la cual se encuentra vinculado(a) y Copia del contrato y/o certificación laboral si aplica)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

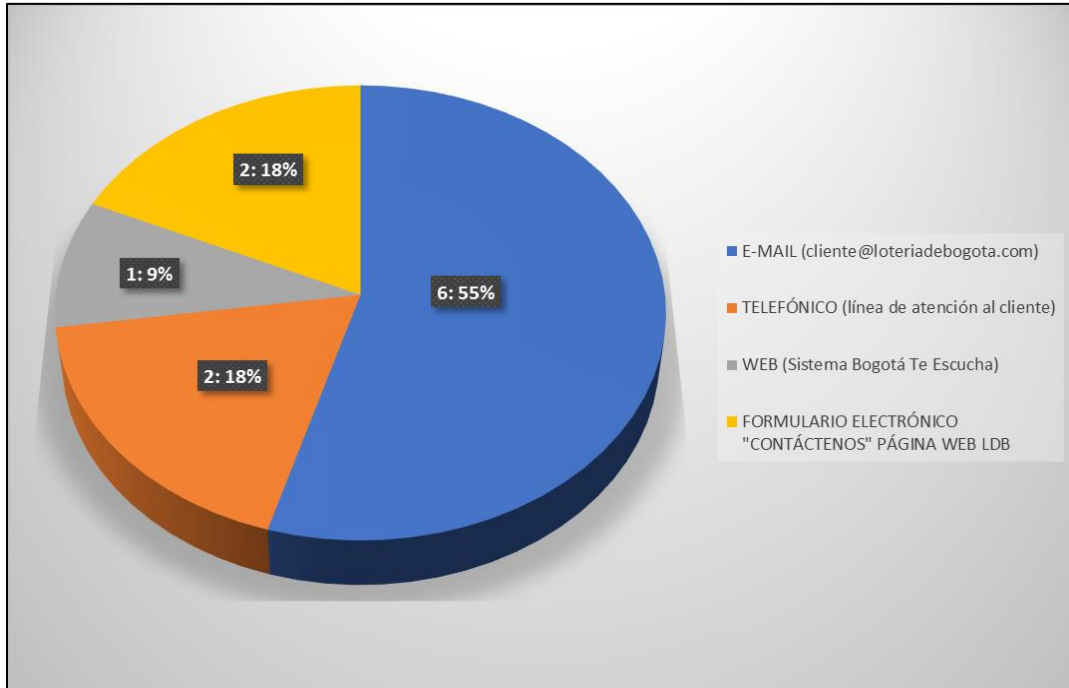


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de marzo de 2025

## 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 marzo 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](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 55%, seguido en un menor porcentaje del 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 18% y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 9% de participación.