

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

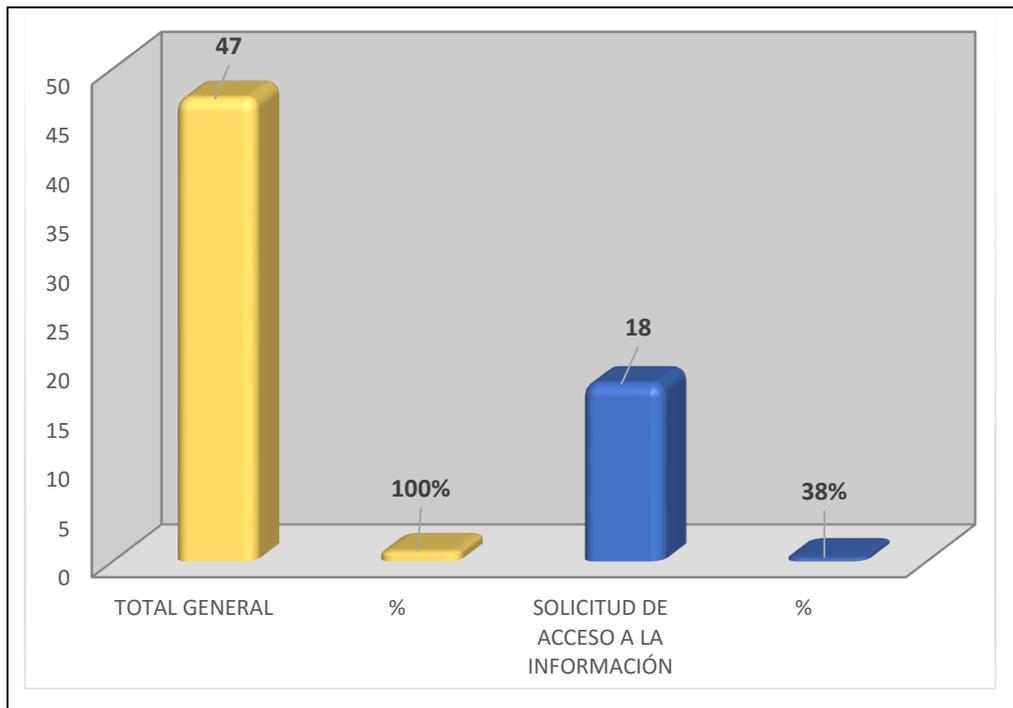
INFORME MES DE MAYO DE 2025

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 mayo 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 mayo de 2025, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 47 (PQRS), de las cuales, 18 que equivalen al 38% 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 mayo 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 8/05/2025	13	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/05/2025		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 mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 12/05/2025		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 12/05/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/05/2025		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2025		1 día hábil
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 15/05/2025		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 16/05/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2025		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/05/2025		El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 19/05/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/05/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/05/2025		El mismo día
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 2/05/2025	4	4 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 27/05/2025		4 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 30/05/2025		1 día hábil
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 28/05/2025		3 días hábiles

UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2025	1	3 días hábiles
------------------------------	---	---	----------------

Total Solicitudes de Acceso a la Información 18

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

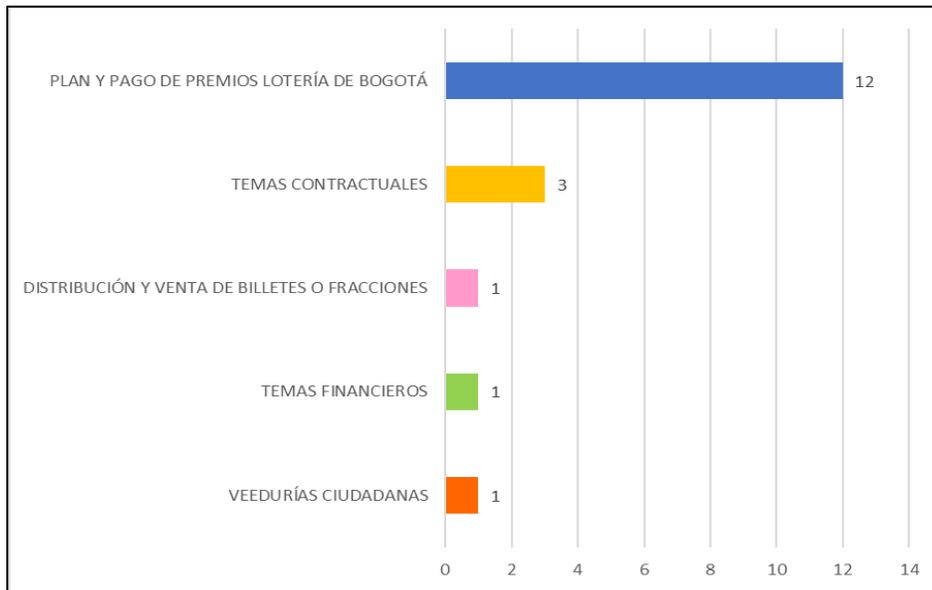
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de mayo de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 67% ocupó el primer lugar (relacionado con un ciudadano que preguntó dirección en Medellín para reclamar premios de la Lotería de Bogotá, un cliente requería se le informara los requisitos para reclamar uno de los bonos de 100 millones del sorteo extraordinario 0012 del 10 de mayo de 2025, dos clientes preguntaron qué significa el premio de cupón por 3.000 créditos y un cliente cupón por 9.000 créditos que obtuvieron en el Raspa y Gana virtual en compras realizadas en la página web y cómo usar dichos créditos, tres clientes preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web y uno de ellos preguntó adicionalmente cuál es la diferencia entre cobrar premio y cambiar a créditos cuando se obtiene un premio en compra hecha a través de la página web, dos clientes requerían se les informara el trámite para cobrar aproximación de las cuatro cifras del premio mayor sin serie si la compra fue física, un cliente preguntó si al realizar la compra por la página web y en caso de resultar ganador de un premio mayor o de un seco, la plataforma informa a través de la sección “Premios por cobrar” que se ha obtenido dicho premio? y un cliente solicitó se le informara si la Lotería de Bogotá notifica por correo a todos los ganadores de todos los premios o solamente a los más bajos?), **“Temas Contractuales”** con un 17% (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 recursos públicos que haya recibido la Fundación Camarín del Carmen e información de contratos que se hayan suscrito con dicha fundación, una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario anónimo solicitó información de la base de datos de los contratos adjudicados en Bogotá durante el primer semestre del año 2025 en el sector licenciamiento de tecnología de software que incluya NIT, Razón Social, Objeto, Presupuesto, Modalidad de contratación, Fecha de adjudicación, Estado del proceso, Costo real del proceso, Costo al detalle de ejecución del proceso (costo, margen, utilidad, impuestos, costo operación) y una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito donde la Personería de Bogotá solicita dar respuesta al peticionario y remitir copia de la misma a dicha entidad (es la misma solicitud de información sobre recursos públicos que haya recibido la Fundación Camarín del Carmen e información de contratos que se hayan suscrito con dicha fundación, la cual ya se había recibido en las entidades con anterioridad), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 6% (relacionado con un cliente quien solicitó se le informara cómo funciona u opera los raspa y gana virtuales que recibió por la compra de 2 fracciones que realizó en la página web para el sorteo 2795), **“Temas Financieros”** con un 6% (relacionado con un ciudadano que con fines académicos solicitó envío de los estados de costos por unidad de negocio con corte a diciembre 31 de 2024 firmados por el contador y el representante legal y el auxiliar por cuenta contable con el mismo corte al máximo nivel; copia del estado de resultado por unidad de negocio con corte al 31 de diciembre de 2024 en formato pdf (firmado) y en formato Excel (sin firma), elaborado en los términos del “Artículo 2.7.1.2.3. Contabilidad de otros juegos o negocios. Las empresas del juego de lotería tradicional o de billetes que administren u operen otros juegos, o que obtengan ingresos en negocios distintos a la operación del juego de lotería tradicional o de billetes, deberán preparar un estado de resultados para cada negocio, Para el efecto, en el estado de resultados se reconocerán por separado los ingresos, gastos y costos propios de cada negocio y se asignarán los gastos generales

de administración y operación, entre los negocios, de acuerdo con los diferentes métodos de costeo, técnicamente reconocidos y debidamente soportados. Del decreto 1068 de 2015”, **“Veedurías Ciudadanas”** con un 6% (relacionado con un derecho de petición de información documental – Solicitud de Información que recibió la Personería de Bogotá y trasladó a la Alcaldía Mayor de Bogotá del presidente de la Veeduría XXXXX XXXXX X XX XXXX XXXXXX XXX XXXX 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 30 de mayo 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)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

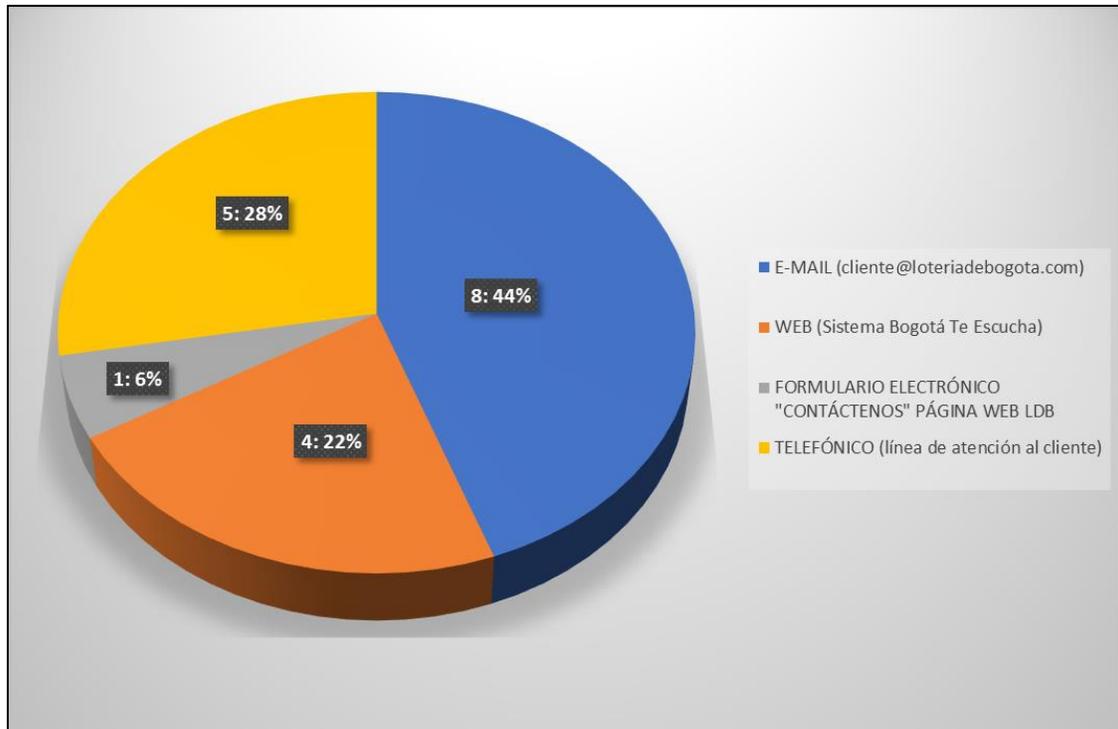


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de mayo de 2025

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 mayo 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 44%, seguido en un menor porcentaje del canal "telefónico" (línea de atención al cliente) con un 28%, canal "web" (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 22% y el formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 6% de participación.