

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

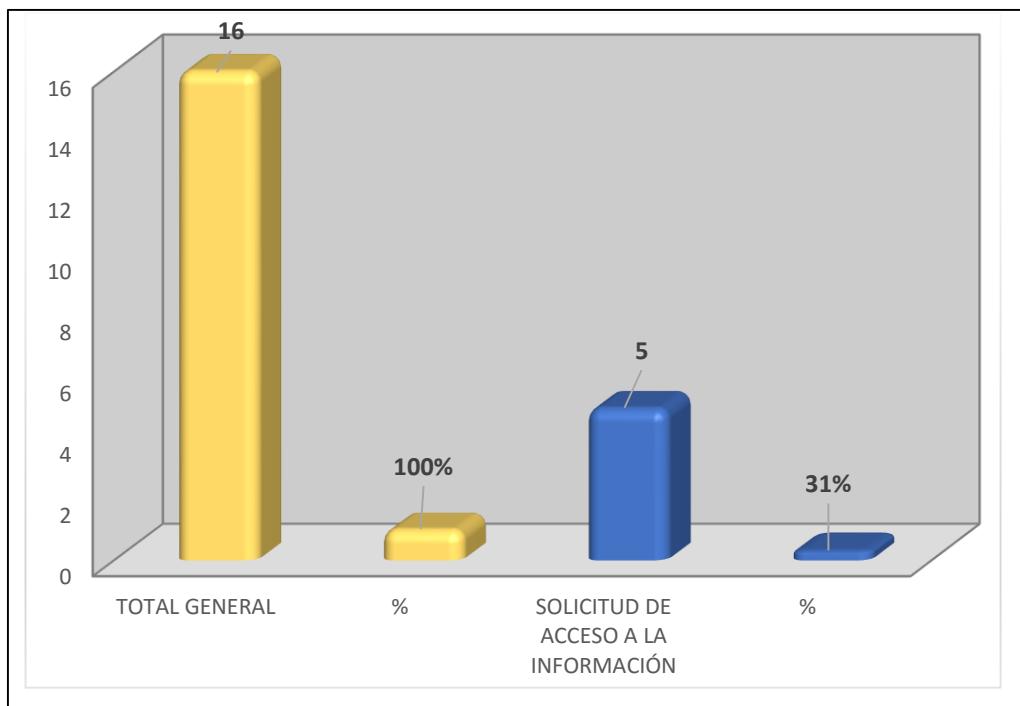
### INFORME MES DE DICIEMBRE DE 2025

### 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 diciembre 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 diciembre de 2025, la Lotería de Bogotá, atendió un total de 16 (PQRSD), de las cuales, 5 que equivalen al 31% 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 diciembre 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 10/12/2025	2	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2025		El mismo día
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 4/12/2025 a las 5:59 a.m.	2	9 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 5/12/2025		8 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/12/2025 (jueves festivo)	1	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)

Total Solicitudes de Acceso a la Información 5

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

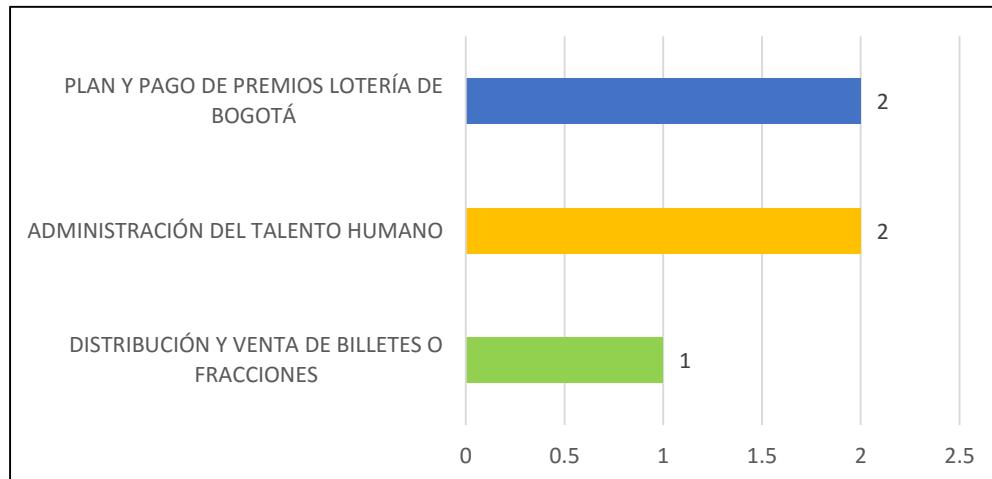
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de diciembre de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 40% ocupó el primer lugar (*relacionado con un cliente requería saber si paga algo y cuánto el acierto de las 4 cifras del premio mayor en cualquier orden y en diferente serie del sorteo 2822 del 27 de noviembre de 2025, un cliente requería se le informara si el acierto de las dos primeras cifras en diferente serie de un premio seco de 10 millones del sorteo 2825 paga algo*), en el segundo lugar con el mismo porcentaje del subtema anterior está **“Administración del Talento Humano”** con un 40% (*relacionado con una solicitud de acceso a la información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitó se le indicara si en la totalidad de la entidad territorial (Alcaldía Mayor, Despacho del Alcalde y sus dependencias, Secretarías, Departamentos Administrativos y Unidades Administrativas Especiales, etc.) existen cargos equivalentes o iguales correspondiente a la OPEC 203198, Profesional Especializado, Código del empleo: 222, Grado: 27 de la convocatoria del concurso de méritos adelantado por la Comisión Nacional de Servicio Civil denominado “DISTRITO 6 ABIERTO” y que se encuentren con vacancia definitiva generada con posterioridad a la convocatoria así como remitir el manual de funciones del distrito capital, donde se estipulen la totalidad de cargos profesionales especializados grado 27 Código 222 en cada una de las secretarías y jefaturas de la Entidad Territorial determinando la condición actual del cargo, es decir, si es ocupado por funcionario de carrera administrativa, provisional, encargo o se encuentra en vacancia definitiva, (sobre la anterior solicitud de información se recibió por traslado a todas las entidades del distrito la misma petición que remitió el peticionario a la Personería de Bogotá entidad que trasladó dicho requerimiento a la Alcaldía Mayor de Bogotá solicitando respuesta al peticionario con copia a la Personería de Bogotá)*), seguido del subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 20% (*relacionado con un cliente que solicitó se le informara por qué el 18 de diciembre compró por la página web un billete completo por \$18.000 pero en el detalle de la compra solo le aparecen 2 fracciones y no 3 que componen un billete completo y en el correo que recibió del raspa y gana solo vienen dos fracciones y dos enlaces*)

y no tres de raspa y gana y preguntó si en el eventual caso de que su compra hubiera sido ganadora la Lotería le hubiera entregado el premio completo por 3 fracciones o por 2 fracciones aunque haya pagado el costo de 3 fracciones)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

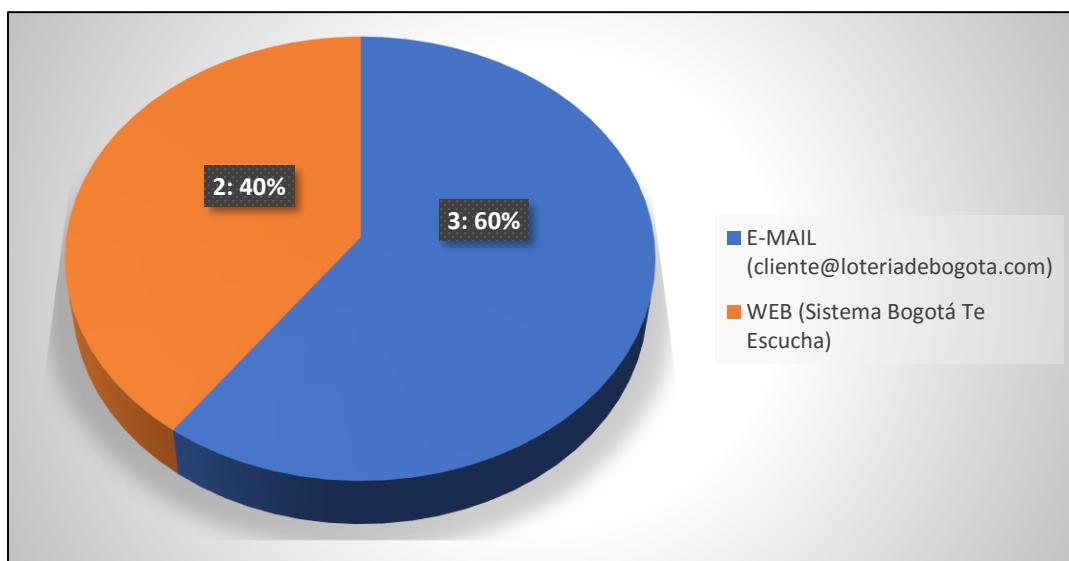


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
**Fuente:** Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de diciembre de 2025

### 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 diciembre 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 correo electrónico de atención al cliente: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 60%, 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 40% de participación.