

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

**SOLICITUDES DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

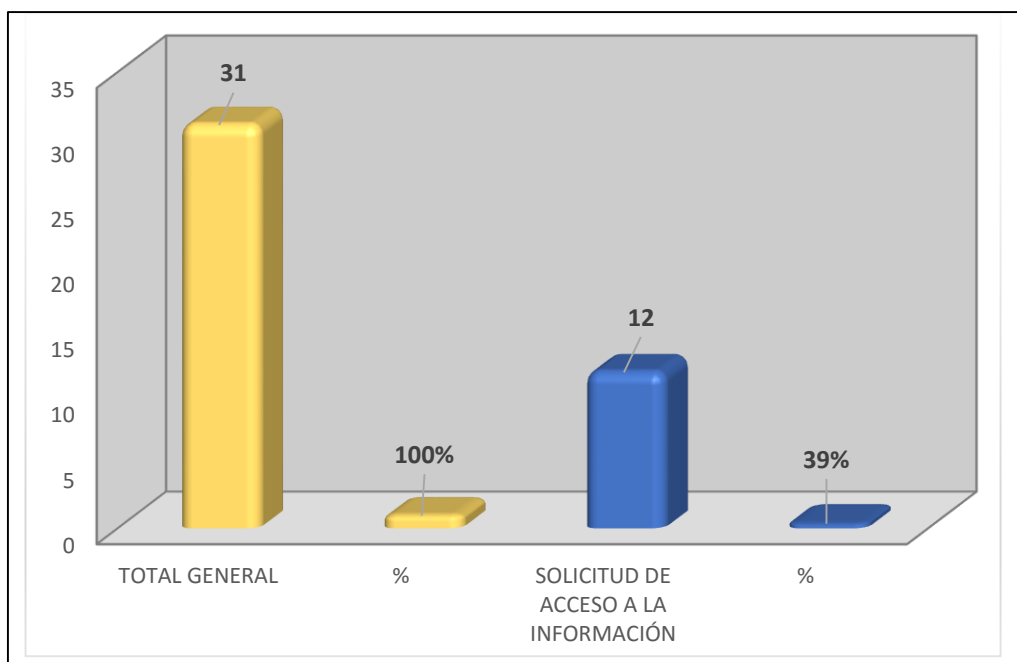
INFORME MES DE OCTUBRE DE 2025

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 octubre 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 octubre de 2025, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 31 (PQRSD), de las cuales, 12 que equivalen al 39% 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 octubre 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 2/10/2025 a las 5:34 p.m.	6	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/10/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/10/2025		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 14/10/2025		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 23/10/2025 a las 2:25 p.m.		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 28/10/2025 a las 8:20 a.m.		El mismo día
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 21/10/2025	2	5 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 27/10/2025		2 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/10/2025	2	7 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/10/2025		4 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/10/2025	1	5 días hábiles
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE OPERACIONES	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 22/10/2025	1	1 día hábil

Total Solicitudes de Acceso a la Información 12

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

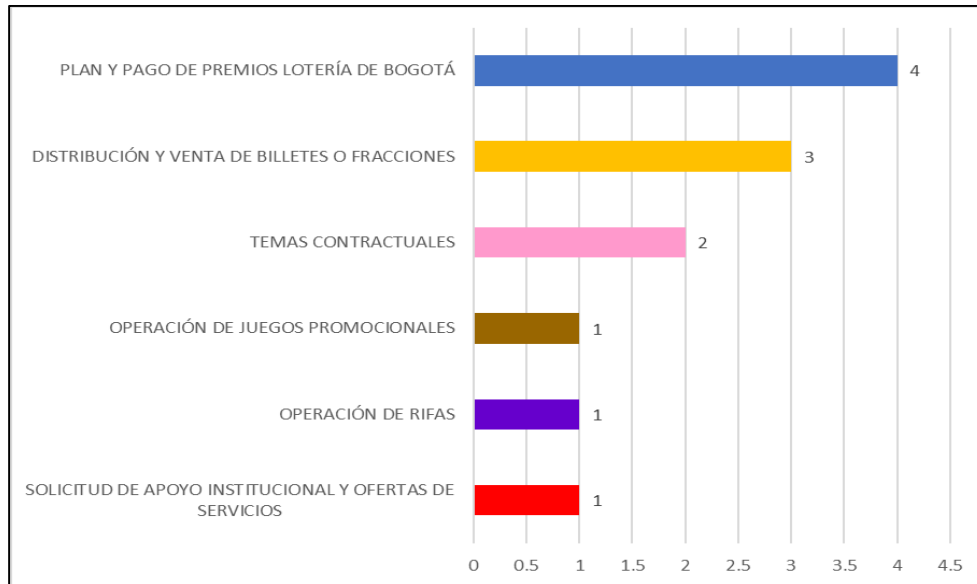
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de octubre de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 33% ocupó el primer lugar (relacionado con una cliente que preguntó cómo puede cobrar el premio del acierto del mayor sin serie que obtuvo por compra hecha a través de la página web para el sorteo 2814 del 2 de octubre, un ciudadano solicitó se le aclarara de dónde salen los 34 mil millones del total del plan de premios ya que indicó que haciendo las cuentas no le da esa cantidad, una cliente requería se le informara si acertar las 4 cifras de un premio seco en diferente serie paga algo, un cliente preguntó si acertar únicamente la serie de un premio seco paga algo), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 25% (relacionado con un cliente que hizo una compra de un billete por la página web y solicitó se le informara cómo recibe el billete adquirido o a dónde lo envían o en dónde

puede ver el billete que compró, una cliente requería se le informara cómo verifica los créditos que tiene en su perfil de su cuenta inscrita en la página web y cómo hacer uso de dichos créditos para el pago de sus compras, una cliente que creó por primera vez su perfil en la página web solicitó se le informara cómo puede, después de haber creado el perfil, hacer compras en la página web de la Lotería de Bogotá), **“Temas Contractuales”** con un 17% (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 solicitó como investigadora contractual para la defensa adscrita al Abogado (descrito en la petición) y en el marco del trámite que adelantan de un caso de Extinción de Dominio a nombre de las personas (descritas en la petición) se informara y certificara si en la base de datos de la entidad se registran contratos suscritos por los señores (descritos en la petición) relacionados con alquiler de escenarios deportivos o cualquier tipo de contrato correspondiente al periodo 1990 y 2015 o que hasta la fecha se encuentren vigentes e información exógena reportada a nombre del señor (descrito en la petición), 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 solicitó en calidad de depositario provisional de la sociedad (descrita en la petición) información a la fecha respecto de los movimientos que componen las relaciones entre la sociedad y la entidad: saldos por pagar, sanciones o multas vigentes, contratos, litigios, contingencias, cruces de cuentas efectuados (si los hubiere) así como en caso de existir algún contrato, litigio, vencimiento, reclamación o similar indicar el monto de la operación y el detalle de esta e informar sobre cualquier otro pasivo, contingencia, contratos en negociación y operaciones pendientes que pudieran afectarlos como consecuencia de las relaciones mantenidas con la entidad si las hubiere), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 8% (relacionado con la analista de operación de una agencia de publicidad quien informó que la agencia tiene la intención de realizar un Juego Promocional a partir del año 2026 para uno de sus Clientes durante los meses Enero, Febrero y Marzo del 2026 que consistirá en el sorteo de unos bonos cada uno de 1.000.000 entre los tenderos y compradores del producto y los ganadores serán con el número que coincida con la Lotería de Bogotá, por lo que solicitó se le informara sobre el proceso formal que deben seguir y los requisitos para vincular dicho juego promocional con los sorteos de la Lotería de Bogotá y cómo se obtiene la autorización que la Lotería les debería expedir en este caso de utilizar los resultados para la premiación y cuáles serían los términos y condiciones al respecto para esta solicitud de autorización que se requiere), **“Operación de Rifas”** con un 8% (relacionado con la directora nacional de desarrollo de fondos de una corporación/ONG quien solicitó se le informara cuál es el procedimiento para obtener la autorización del uso de resultados del premio mayor de la Lotería de Bogotá para una rifa cuyo sorteo se realizará el 26 de diciembre de 2025 y a dónde se deben enviar los documentos que establece la resolución 34 de la Lotería de Bogotá así como informarle dónde se debe hacer el pago o si la entidad les remite un link para realizar el pago respectivo), **“Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”** con un 8% (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, miembro de la Fundación Verez y Saberes, solicitó información sobre oferta institucional de la entidad, programas, actividades o servicios institucionales que la entidad desarrolla y que podrían ser articulados o socializados durante la inauguración de la Casa Cultural Cocora; un nuevo espacio comunitario y cultural ubicado en la localidad de Teusaquillo que busca promover el encuentro ciudadano, la cultura cafetera y la articulación entre comunidad, arte y sostenibilidad, así mismo solicitó se le indicara si existe disponibilidad de participación institucional mediante stands, activaciones o presencia de equipos de trabajo y el contacto o dependencia responsable para coordinar la articulación interinstitucional en caso de contar con disponibilidad o para próximos eventos)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

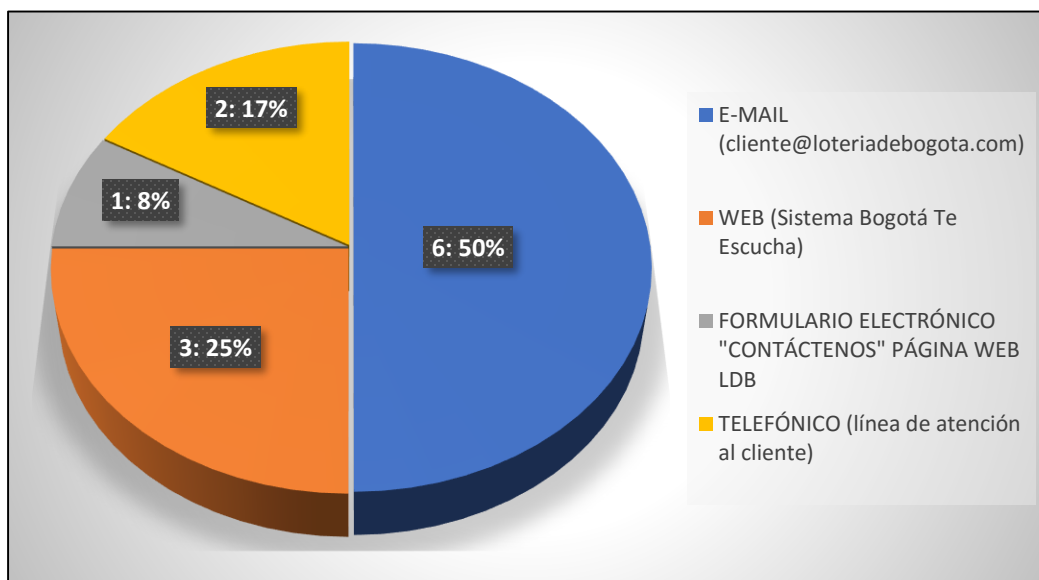


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de octubre de 2025

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 octubre 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 con un 50%, 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 25%, el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 17% y el formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 8% de participación.