

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

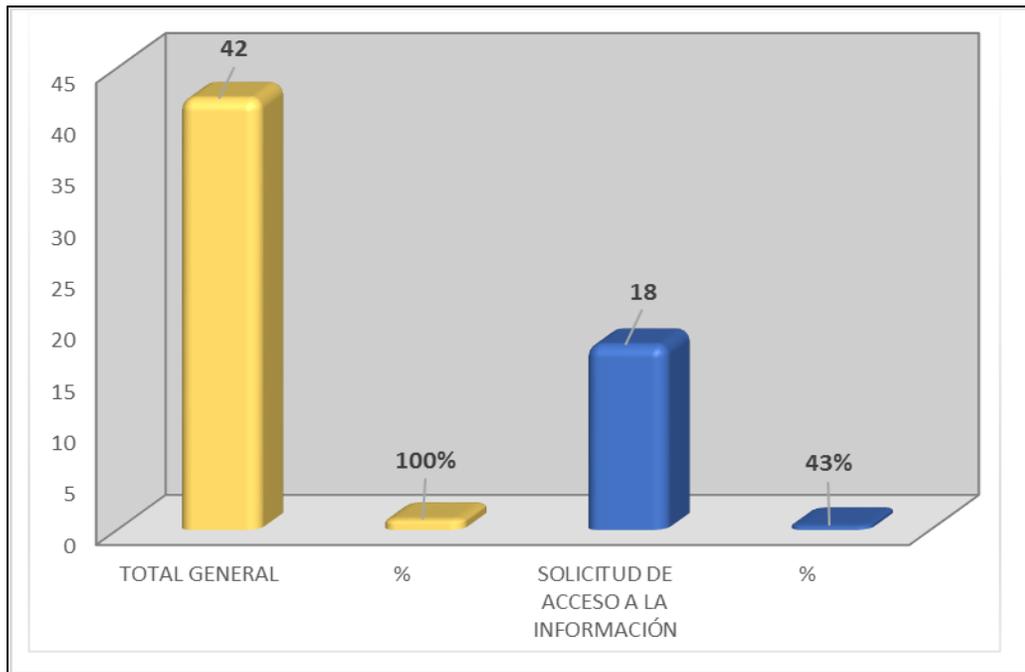
### INFORME MES DE DICIEMBRE DE 2024

### 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 2024, 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 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 42 (PQRS), de las cuales, 18 que equivalen al 43% 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 2024

## 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 29/11/2024	14	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/11/2024		1 día hábil
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 2/12/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 2/12/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/12/2024		1 día hábil
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 10/12/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2024		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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2024		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 traslado a través del SDQS el 18/12/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/12/2024		El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/12/2024	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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/12/2024		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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/12/2024		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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/12/2024		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)
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/12/2024	2	10 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2024		3 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/12/2024	1	9 días hábiles
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 17/12/2024	1	7 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 18

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

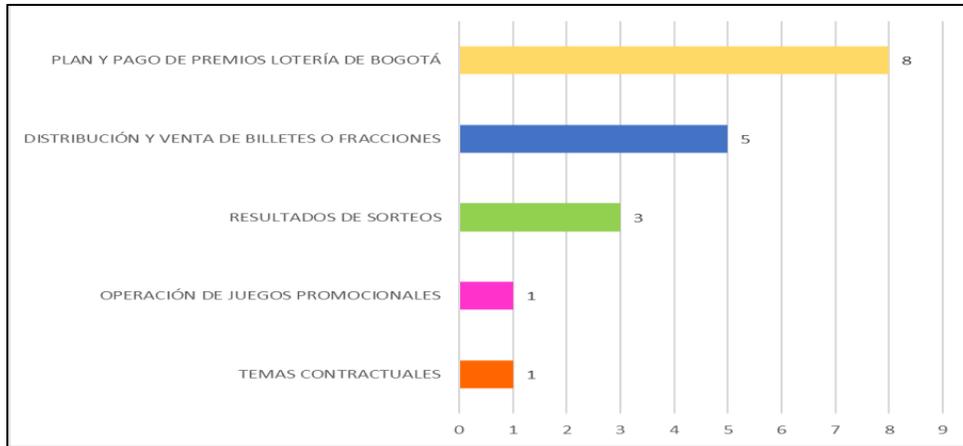
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de diciembre de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 44% ocupó el primer lugar (relacionado con un cliente que preguntó si con el acierto de las 3 últimas cifras de un premio seco gana algo, un cliente preguntó cómo cobrar o cambiar a créditos premio ganado de un acierto si la compra la hizo en la página web, un ciudadano preguntó sobre los descuentos que se le aplican al

premio mayor de \$14.000 millones ya que según él debería pagar más después de descuentos, un cliente solicitó se le informara si se gana un premio y la persona vive fuera de Bogotá cómo reclama el monto ganado, tres clientes preguntaron qué premio obtuvieron, cómo reclaman el premio y qué significa la frase “Tres Bandas de la Suerte”, “Dominó de la Suerte” o “Placas de la Suerte” que les salió repetidas en las tres casillas de la tripleta del raspa y gana físico de los billetes de los sorteos especiales 2773 jugado el 19 de diciembre de 2024 y 2774 jugado el 26 de diciembre de 2024, un ciudadano que reside en Chile indicó comprar lotería por la página de Lottired y preguntó en caso de ganar un premio cómo sería el trámite para cobrarlo), seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 28% (relacionado con un ciudadano que preguntó cuántas fracciones tiene el sorteo extraordinario del 14 de diciembre de 2024, una persona preguntó cómo comprar Lotería de Bogotá a través de la página web, un cliente que hizo una compra por la página web solicitó se le informara cuál es el soporte de la compra y si llega a ganar cuál es el procedimiento para reclamar el premio si la compra fue por la página web, un ciudadano que hace referencia al billete donde aparece la imagen de un ciclista y los otros billetes que no tienen esa imagen correspondientes al sorteo extraordinario No. 0011 jugado el 14 de diciembre y preguntó si para dicho sorteo la Lotería de Bogotá sacó otro sorteo adicional u otra lotería para el mismo sorteo o si se trata de una estafa, un cliente que hizo dos compras por la página web el 28 de diciembre de 2024 preguntó por qué no le llegó el correo con el raspa y gana virtual correspondiente a sus compras (se le explicó que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2774 del 26 de diciembre de 2024), **“Resultados de Sorteos”** con un 17% (relacionado con dos clientes que requerían información sobre el resultado del lanzamiento adicional para el bono de \$100 millones del sorteo especial No. 2770 del 28 de noviembre de 2024; uno de ellos adicionalmente preguntó cómo funciona ese sorteo del lanzamiento adicional, con qué número o parte del billete participa y dónde corrobora si ganó o no, dos clientes requerían información sobre el resultado del lanzamiento adicional para el bono de \$100 millones y para el bono de \$70 millones del sorteo extraordinario No. 0011 del 14 de diciembre de 2024, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 6% (relacionado con un ciudadano quien requería información sobre las actuaciones adelantadas por la Unidad de Apuestas para determinar la responsabilidad de la persona jurídica: establecimientos de comercio denominados XXXXX XXXX XXXX y XXX motos XXXXX, que ofertó los juegos promocionales sin previa autorización, así como qué acciones y decisiones se adelantaron en procura de la exigencia del ordenamiento jurídico por parte de las personas jurídicas que realizaron los juegos promocionales, informar si el sorteo promocional se realizó por parte de dichas personas jurídicas y en qué fecha se realizó el sorteo, así como el cliente beneficiario del premio prometido y si las empresas oferentes tuvieron en cuenta la boleta que le fue proporcionada para participar en el mismo e informar si la Lotería de Bogotá requirió a dichas empresas para adelantar el sorteo así como qué acciones de seguimiento y vigilancia adelantó la Lotería de Bogotá dentro de las competencias que le asisten para exigir a las referidas empresas para realizar el sorteo prometido), **“Temas Contractuales”** con un 6% (relacionado con un ciudadano quien requería información a todas las entidades distritales sobre cuál fue la primera concesión que fue firmada históricamente por la entidad y si esta era o no vial, bajo qué parámetros, contrato o demás fue firmada la primera concesión en la entidad, adjuntar copia del contrato, cuántas y cuáles han sido las concesiones que históricamente ha firmado la entidad)

## RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

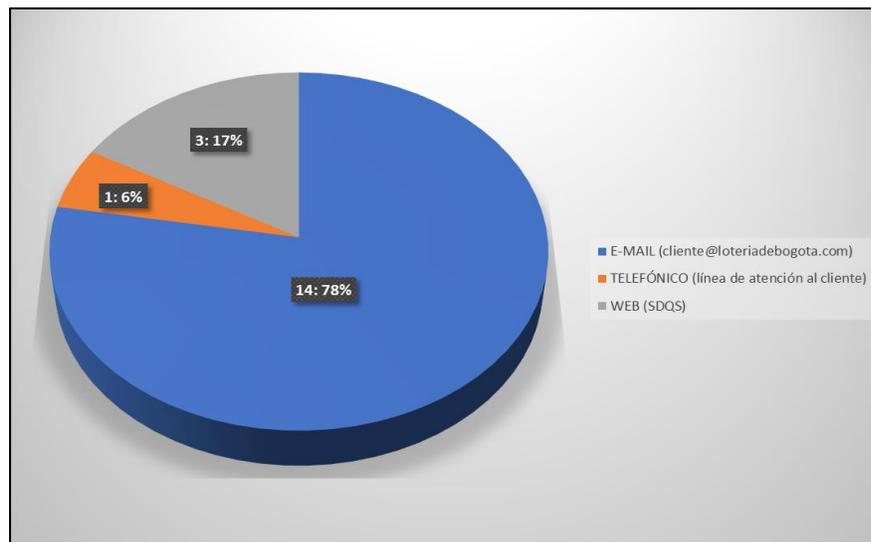


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de diciembre de 2024

## 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 2024

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 78%, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 17% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 6% de participación.