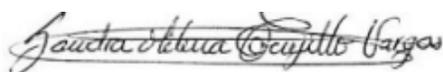


## PUBLICACION AVISO

### Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – ley 1437 de 2011

La suscrita Profesional III de la oficina de Atención al Cliente de la LOTERIA DE BOGOTA, en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011-CPACA, procede a publicar el contenido del correo electrónico de fecha 28 de julio de 2022, por medio del cual se da respuesta a la solicitud de información presentada de manera anónima a través del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá el 28 de julio de 2022 a las 5:24 p.m. (fuera de horario y jornada laboral) y el cual se recibe a través del SIGA con radicado: 1-2022-1775 y radicado a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha con número de petición 2761392022 el 28 de julio de 2022.

En vista de que la petición es anónima, y dado que no se cuenta con nombres ni datos del peticionario sino el correo electrónico de donde fue enviada la petición, por consiguiente, se envía respuesta al correo electrónico indicado y se procede, de acuerdo al tratamiento y manejo de peticiones anónimas, a publicar el oficio de respuesta en la página web [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com) y en un lugar visible de la entidad por el término de cinco (05) días hábiles.



**SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS**

Profesional III Oficina de Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo

**FECHA FIJACIÓN**  
28 de julio de 2022

**FECHA DE DESFIJACION**  
4 de agosto de 2022

### Respuesta petición 2761392022 del SDQS Bogotá Te Escucha

Sandra Milena Trujillo Vargas <sandra.trujillo@loteriadebogota.com>

Jue 28/07/2022 19:25

Para: luzfernandez2@yahoo.com <luzfernandez2@yahoo.com>

📎 1 archivos adjuntos (2 MB)

INSTRUCTIVO REGISTRO, COMPRA Y COBRO EN LA PÁGINA WEB.pdf;

Buen día señora(a) peticionario(a):

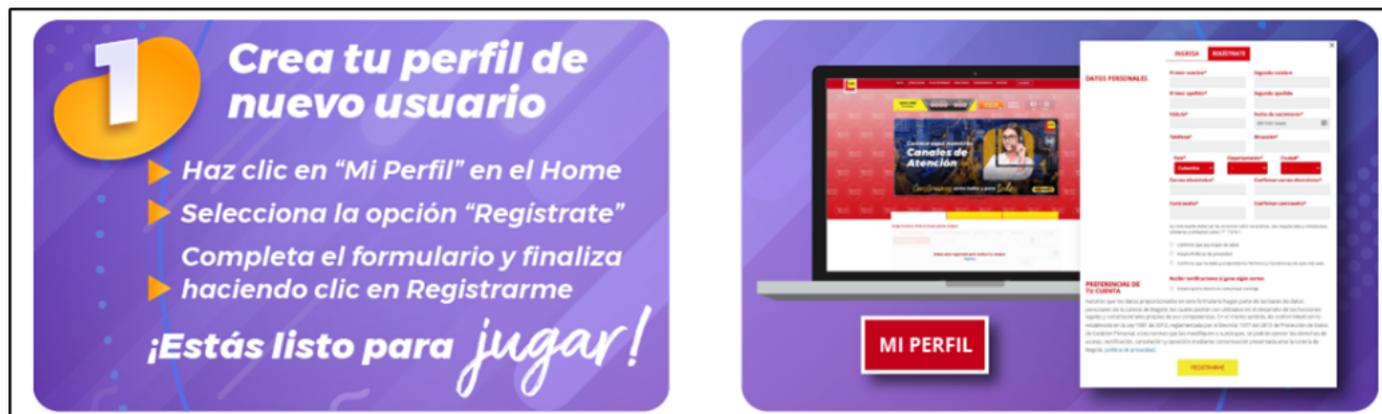
Reciba un cordial saludo, gracias por contactarse con nosotros, este espacio enriquece el servicio con nuestros clientes, en cuanto a la inquietud de forma anónima que nos envió a través del formulario electrónico "CONTÁCTENOS" de la página web de la Lotería de Bogotá el 28 de julio de 2022 a las 5:24 p.m. (fuera de horario y jornada laboral), recibida a través del SIGA con radicado 1-2022-1775, la cual registramos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS Bogotá Te Escucha como petición 2761392022 y la cual cito a continuación: **"Buenas tardes, llevo tres jueves intentando comprar lotería por página y no ha sido posible, gracias"**; al respecto me permito indicarle lo siguiente:

Procedimos a realizar dos compras por la página web (una a través del computador y otra a través de celular) y el sistema está funcionando correctamente, las compras se hicieron de manera exitosa y no generaron ningún error, le pedimos por favor intentar nuevamente su compra, para lo cual le recordamos los pasos que debe realizar:

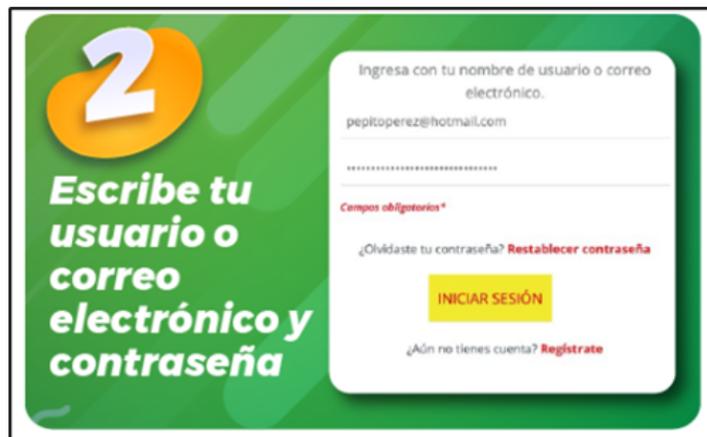
A través de nuestra página web, usted puede comprar el número de cuatro cifras que desee y elegir del listado de series disponibles la que usted quiera; para lo cual debe estar inscrito o crear su usuario en nuestra página web. Le preciso que la serie de su preferencia puede o no estar en el listado de series siempre y cuando no la hayan comprado antes o no haya sido asignada para venta en la página web sino en otro canal.

Para compras en nuestra página web, si no tiene cuenta o aún no se ha registrado, en nuestra página se le indica el paso a paso para registrarse y comprar en el link ¿CÓMO JUGAR? <https://www.loteriadebogota.com/como-jugar/>

1. Cree su perfil de nuevo usuario:



2. Una vez creada su cuenta (ingresar el correo electrónico con el que se registró y contraseña que haya creado)



3. Seleccione el tipo de sorteo que quiere jugar



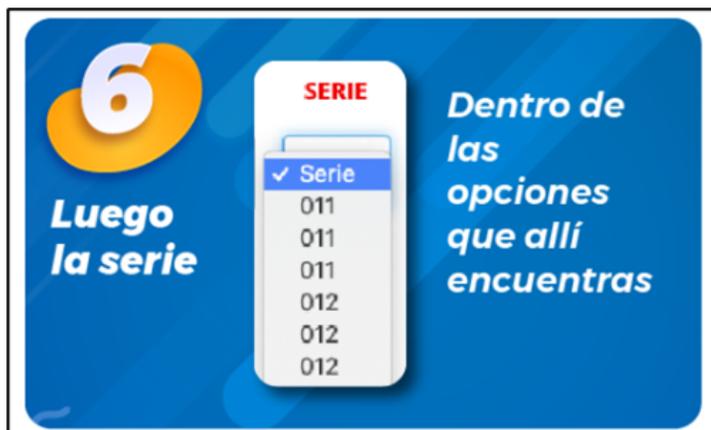
4. Seleccione la fecha del sorteo



5. Escoja el número que desea de 4 cifras



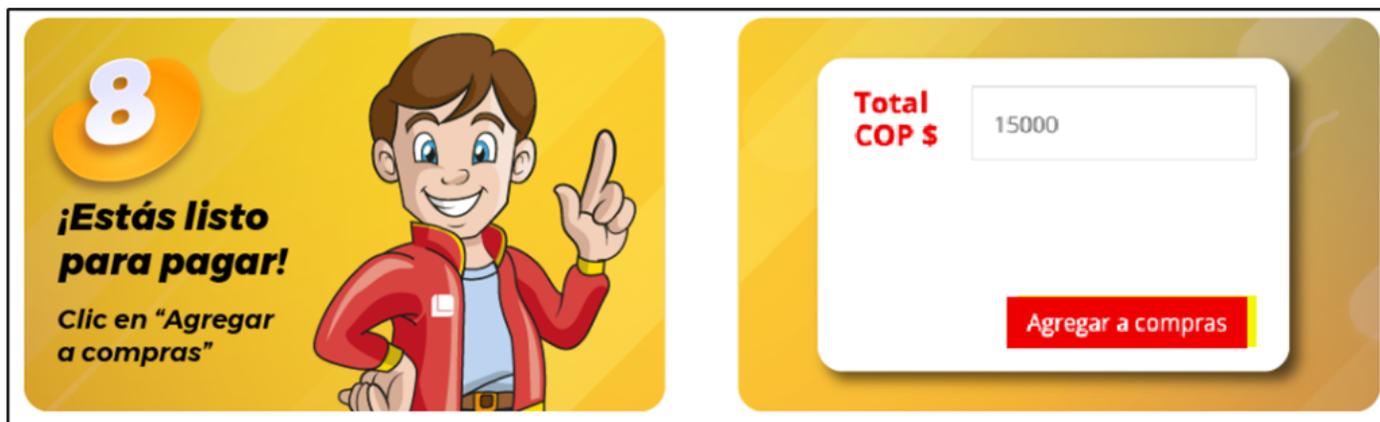
6. Escoja la serie dentro de las opciones que allí encontrará



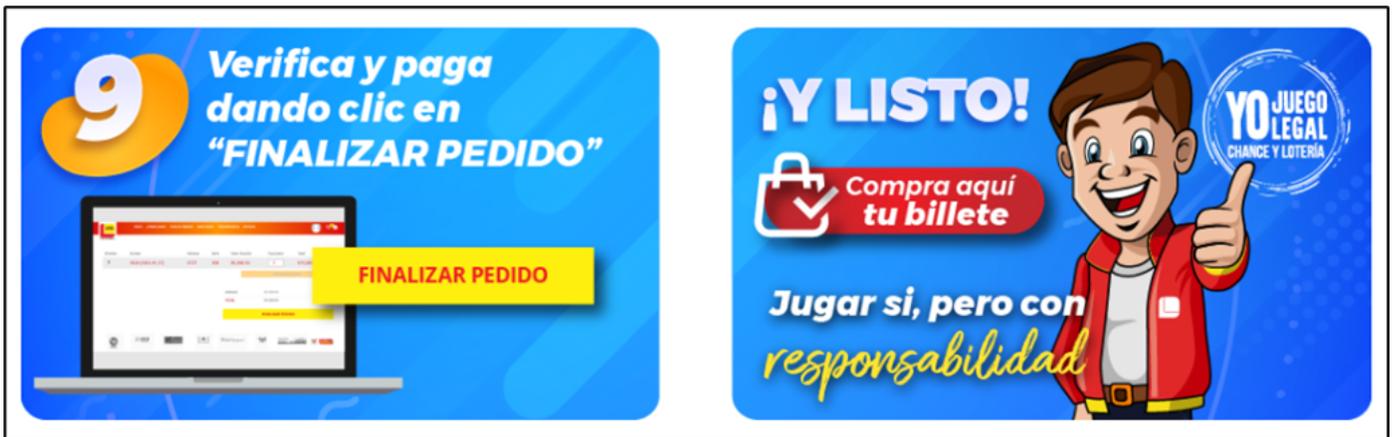
7. Escoja la cantidad de fracciones que va a comprar (el billete está compuesto por 3 fracciones)



8. Está listo para pagar haciendo clic en "agregar a compras"



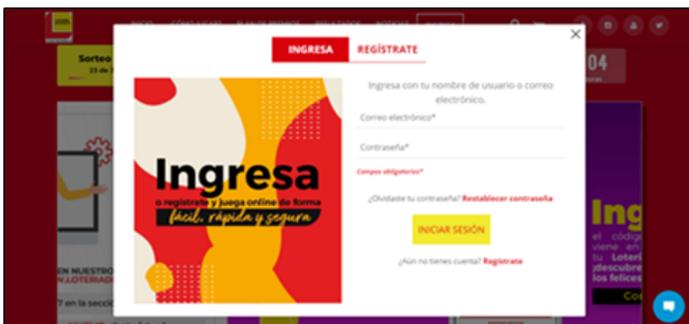
9. Verifique y proceda al pago dando clic en "finalizar pedido"



Debe ingresar a [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com), en la barra del menú encontrará un botón que se llama “MI PERFIL” debe dar clic sobre él para ingresar al formulario de inscripción (*imágenes de referencia*)



Posteriormente le aparecerá una ventana de registro, si ya es un usuario registrado puede ingresar con su correo electrónico y la clave que haya asignado a su cuenta. Si aún no cuenta con un perfil, debe dar clic en “REGÍSTRATE” (*imágenes de referencia*)



En seguida le aparecerá el formulario de registro que le solicitará unos datos personales. Recuerde que la información suministrada en este formulario será confidencial y de uso exclusivo de la Lotería de Bogotá. Si tiene dudas o inquietudes sobre este tema puede dar clic en “Política de Privacidad” para más información. (*imágenes de referencia*)

**DATOS PERSONALES**

NOMBRE\* \_\_\_\_\_ APELLIDOS\* \_\_\_\_\_

CÉDULA\* \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento\*  
Día: [MES] Año: [COLOMBIA]

TELÉFONO\* \_\_\_\_\_

CIUDAD\* \_\_\_\_\_ DIRECCIÓN\* \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO\* \_\_\_\_\_

Correo electrónico\* \_\_\_\_\_

Contraseña\* \_\_\_\_\_ Confirmar contraseña\* \_\_\_\_\_

La contraseña debe ser de al menos ocho caracteres, usa mayúsculas y minúsculas, números y símbolos como ! \* ' ' \$ % ^.

Confirмо que soy mayor de edad.  Acepto Políticas de privacidad

Confirмо que he leído y entendido los Términos y Condiciones de este sitio web.

**PREFERENCIAS DE TU CUENTA**

**Recibir notificaciones si gane algún sorteo**

Acepto que la lotería se comunique conmigo

Your personal data will be used to support your experience throughout this website, to manage access to your account, and for other purposes described in our [política de privacidad](#).

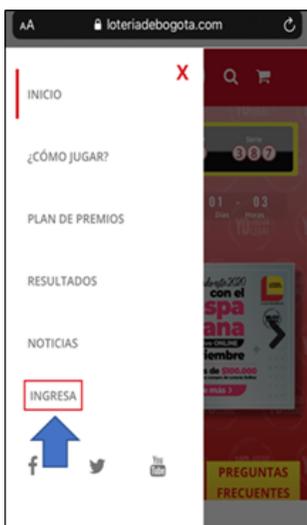
**REGISTRARME**

Una vez termine de diligenciar el formulario deberá hacer clic en "REGISTRARME" y su cuenta quedará activa para hacer sus compras.

Si el ingreso lo hace a través de un celular debe ubicarse en la parte superior izquierda donde aparecen tres líneas horizontales o tocar la figura de la silueta de una persona, cualquiera de las dos opciones (así como se muestra en la imagen de referencia):



Si toca en las tres líneas horizontales, se le abre una lista y toca en donde dice "INGRESA" o "MI PERFIL" (así como se muestra en la imagen de referencia)



Inmediatamente le aparecerá la siguiente ventana, y estando allí debe tocar donde dice "REGÍSTRATE" (*imágenes de referencia*):



Estando en dicha ventana debe diligenciar todos los campos que le pide el formulario de registro y al finalizar debe tocar en donde dice: "REGISTRARME" (asi como se muestra en la imagen de referencia)

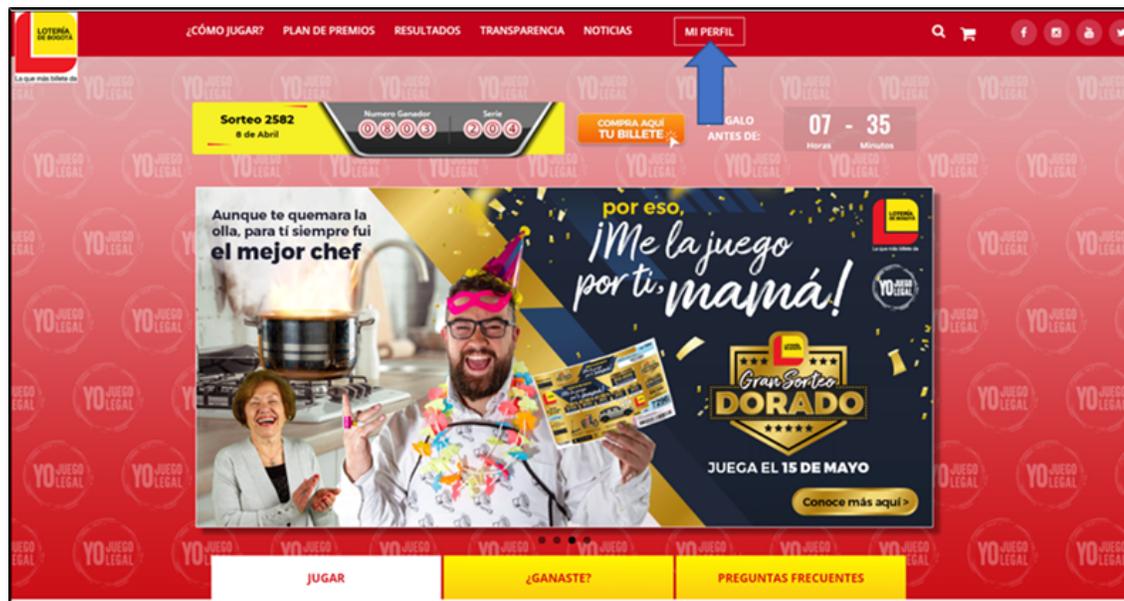


Luego de tocar donde dice "REGISTRARME" su cuenta quedará activa y le llevará de nuevo a la página principal de la Lotería en donde ya podrá hacer sus

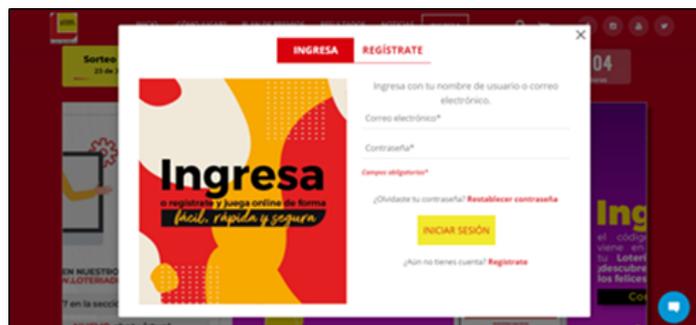
compras, le recuerdo que una vez quede activa cuando vaya a realizar alguna otra compra posterior debe iniciar sesión digitando el correo electrónico con el que se haya inscrito y la contraseña que haya creado para su cuenta en nuestra página web y posteriormente dar clic en "INICIAR SESIÓN"

Para comenzar a hacer sus compras siga los siguientes pasos:

Ingresar a [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com), en la barra del menú encontrará un botón que se llama "MI PERFIL" debe dar clic sobre él para ingresar e iniciar sesión (imágenes de referencia)



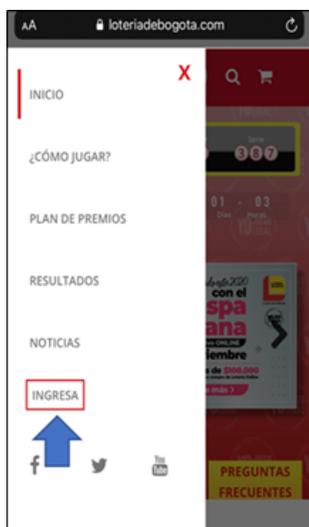
Posteriormente le aparecerá una ventana de registro, si ya es un usuario registrado puede ingresar con su correo electrónico y la clave que haya asignado a su cuenta. (imágenes de referencia)



Si el ingreso lo hace a través de un celular debe ubicarse en la parte superior izquierda donde aparecen tres líneas horizontales o tocar la figura de la silueta de una persona, cualquiera de las dos opciones (así como se muestra en la imagen de referencia):



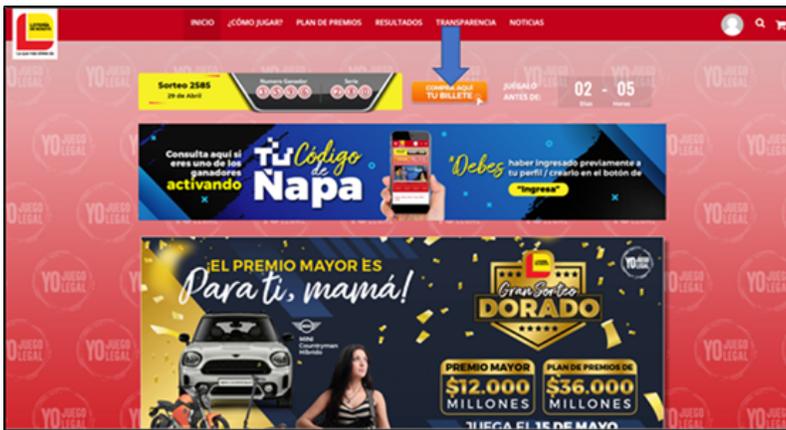
Si toca en las tres líneas horizontales, se le abre una lista y toca en donde dice "INGRESA" o "MI PERFIL" (así como se muestra en la imagen de referencia)



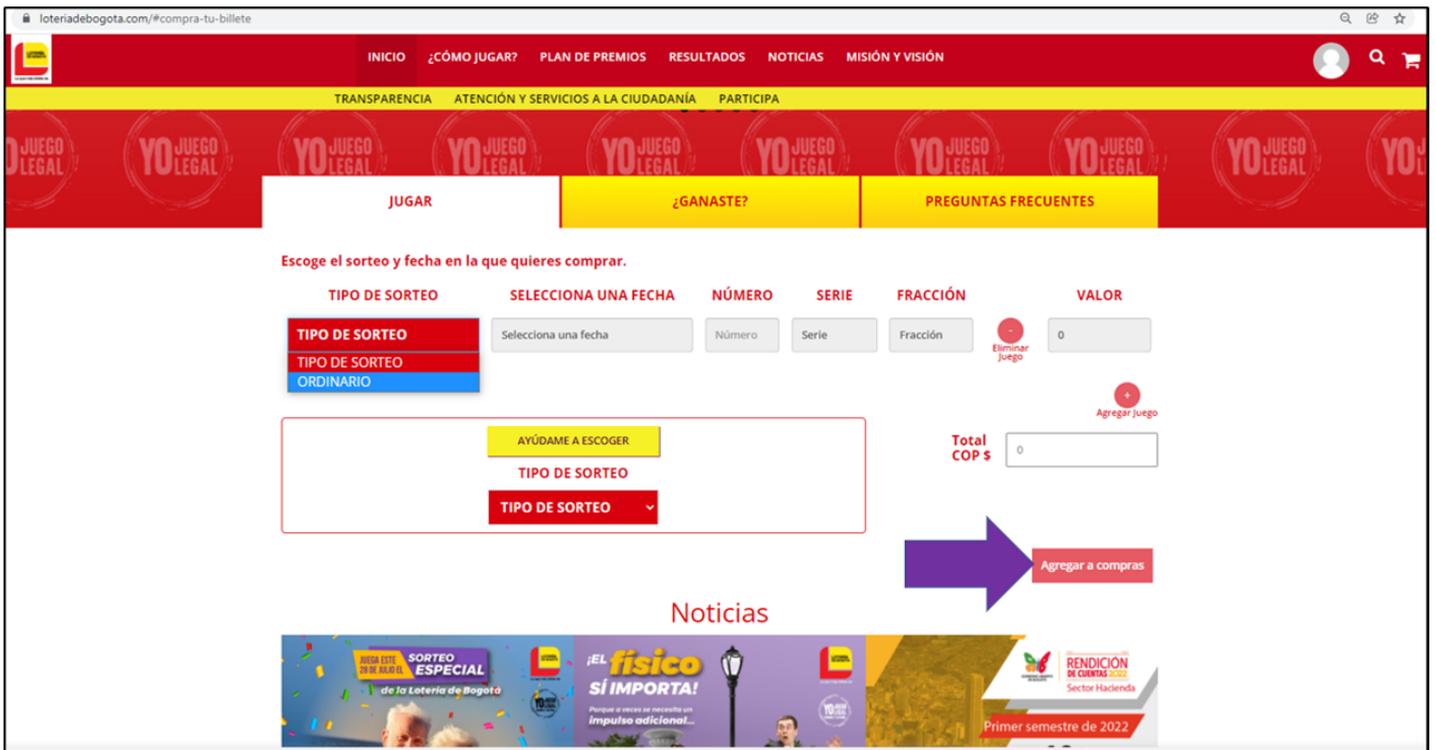
Inmediatamente le aparecerá la siguiente ventana, y estando allí digite el correo electrónico con el que se registró y la contraseña que ha ya creado y toca donde dice "INICIAR SESIÓN" (imágenes de referencia):



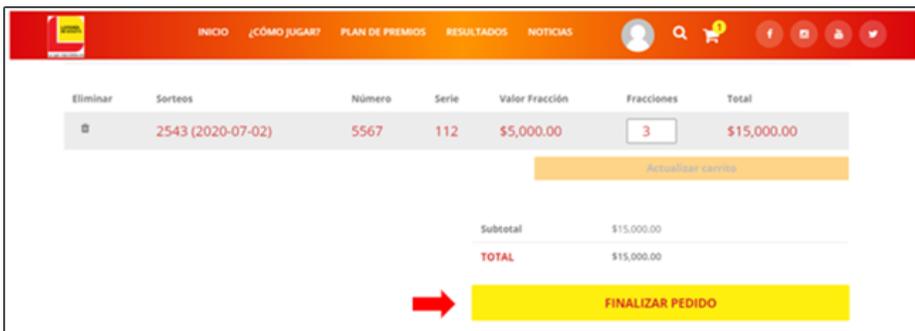
Luego de dar clic en iniciar sesión le lleva de nuevo a la página principal y estando allí da clic en "compra aquí tu billete" (imágenes de referencia)



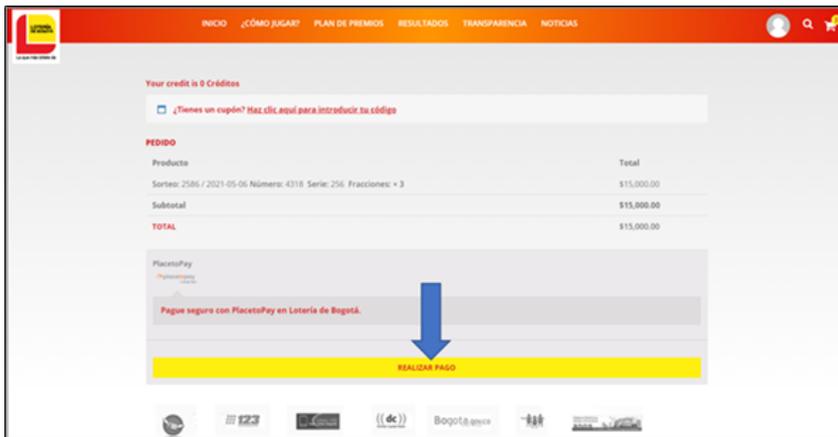
Y elige el tipo de sorteo, luego selecciona la fecha, luego digita el número de cuatro cifras que desee y elige la serie del listado de series disponibles y selecciona cuántas fracciones desea comprar (1, 2 o 3 fracciones) y da clic en "AGREGAR A COMPRAS" y continúa el proceso de compra (imágenes de referencia)



Le aparecerá el resumen de su carro de compras, verifique los números y de clic en "FINALIZAR PEDIDO" y continúe con el proceso de compra (imágenes de referencia).



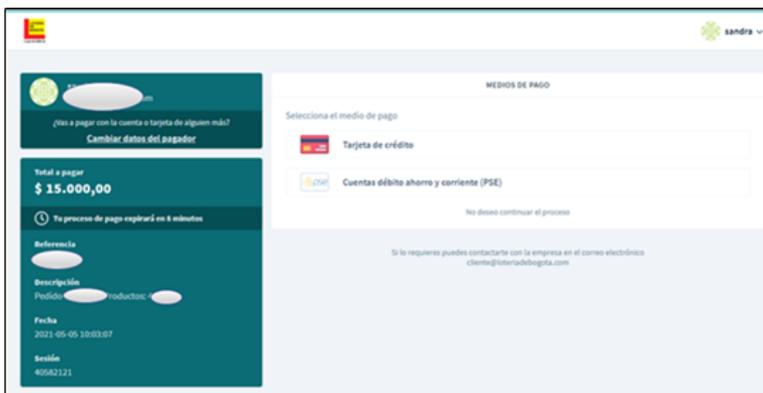
Posteriormente lo lleva a la sección de pago y allí una vez verifique los datos del pedido continúa dando clic en "REALIZAR PAGO" (imágenes de referencia)



Luego lo lleva a la ventana de la pasarela de pagos, verifique su correo electrónico, ingrese su número de cédula y valide su número de móvil o teléfono y da clic en "CONTINUAR"



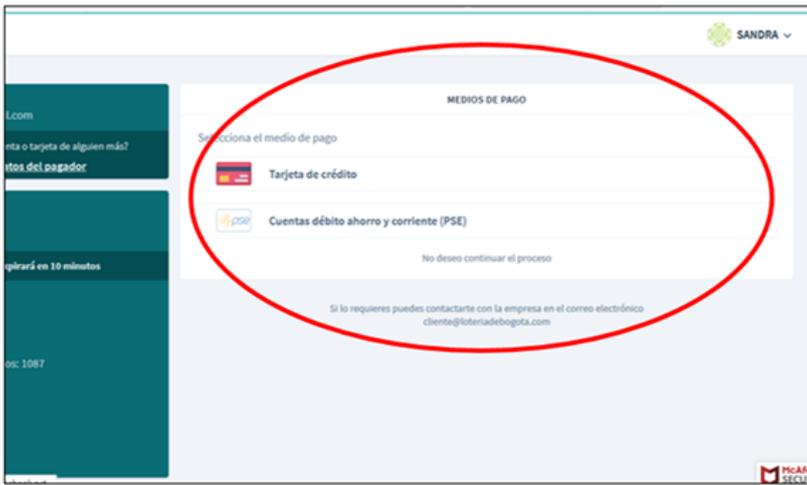
Finalmente selecciona el método de pago y continúa con el proceso de pago para culminar su transacción.



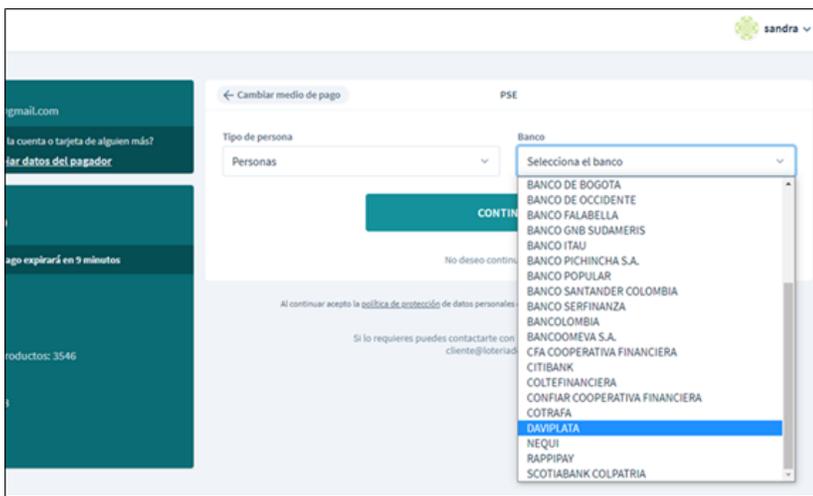
A modo informativo, le indico que para las compras de Lotería de Bogotá a través de nuestra página web [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com) los medios de pago disponibles son dos:

1. A través de pago con tarjeta de crédito
2. A través de pago con tarjeta débito PSE

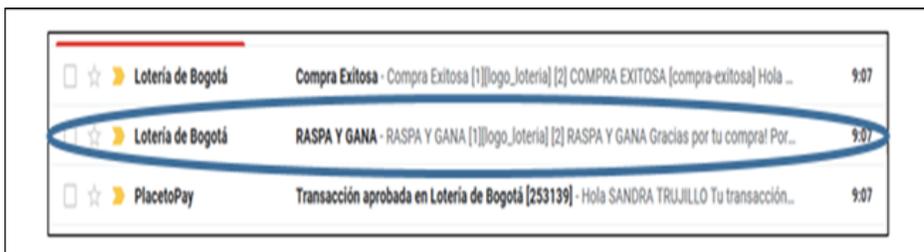
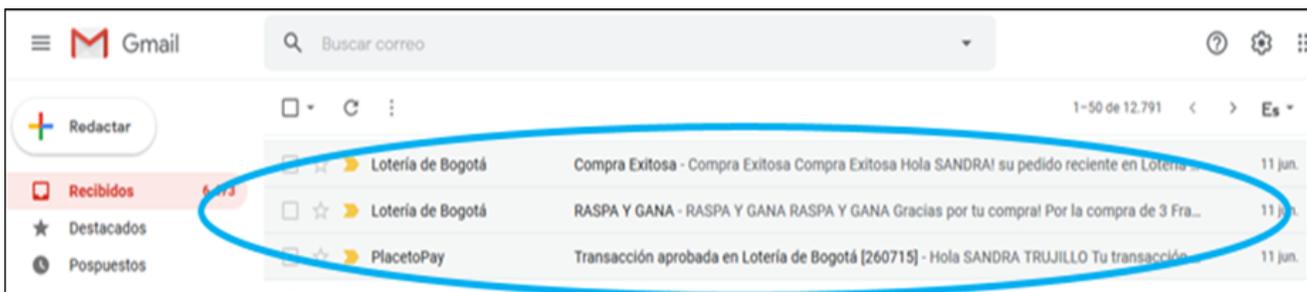
Cuando va a realizar el pago el sistema la envía a la pasarela de pagos donde puede evidenciar los dos medios de pago disponibles que le mencioné anteriormente y usted elige cuál de los dos medios de pago; así como se muestra en la imagen:



Si escoge PSE inmediatamente le muestra el listado de Bancos para hacer efectivo el pago por débito dependiendo del Banco donde usted tenga su cuenta de ahorros o corriente, así como se muestra en la siguiente imagen:



Después de realizar el pago de su compra, le debe llegar al correo que registró en la página web los e-mails titulados así: "Compra Exitosa" y cuando hay promocionales como el "RASPA Y GANA" que está vigente actualmente le llega un correo titulado "RASPA Y GANA" y dependiendo del medio de pago llegaría el correo titulado: "Transacción aprobada en Lotería de Bogotá" (recuerde revisar tanto su bandeja de entrada como la bandeja de correos no deseados o SPAM) (imágenes de referencia)





Le recuerdo que por cada fracción comprada le llega un enlace de raspa y gana virtual, una vez le llegue el correo como lo muestra la imagen debe dar clic en donde se le indica (Da clic acá y juega) una vez usted de clic le sale la siguiente página (*imagen de referencia*):



En la imagen donde dice "Raspa y gana" usted pasa el mouse o el cursor de su computador y ahí le va saliendo el premio que ganó o la frase "sigue intentando", así como en esta imagen de referencia:



O puede dar clic en el cajón o botón que dice "RASPAR" y le sale inmediatamente el premio que ganó o la frase "sigue intentando", así como en esta imagen de referencia:



Por otro lado, y a modo informativo me permito adjuntarle un documento "instructivo" en el cual se explica detalladamente el paso a paso que usted debe seguir para realizar cualquier acción relacionada con el proceso de inscripción de cuentas, compras y pago o cobro de premios en nuestra página web, entre otros.

En caso de que presente inconvenientes o cualquier novedad con el proceso de registro y compra por la página web, le pedimos por favor se comunique con nuestros ingenieros de sistemas al 601 3351535 Extensión 2223, 2222 o 2264 o a los correos: [yolanda.gallego@loteriadebogota.com](mailto:yolanda.gallego@loteriadebogota.com) o [soporte.tecnico@loteriadebogota.com](mailto:soporte.tecnico@loteriadebogota.com) quienes validarán su caso y le brindarán una solución de manera inmediata, ya que es esa área la encargada de resolver cualquier tema o inconveniente técnico relacionado con el proceso de compras, registro de cuentas e información de las cuentas inscritas de los clientes, entre otros.

Esperamos esta información haya solucionado su inquietud, y le invitamos a jugar y acercarse a la realización de sus sueños y proyectos con su Lotería de Bogotá.

Cualquier inquietud adicional con gusto la atenderemos.

Cordialmente;



La que más billete da

**Sandra Milena Trujillo Vargas**

Profesional III

LOTERÍA DE BOGOTÁ

Atención al Cliente y  
Comunicaciones y Mercadeo

Tel: 601-3351535 Ext. 2119  
Carrera 32A N°26-14