

**LOTERÍA DE BOGOTÁ**

**OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**SOLICITUDES DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

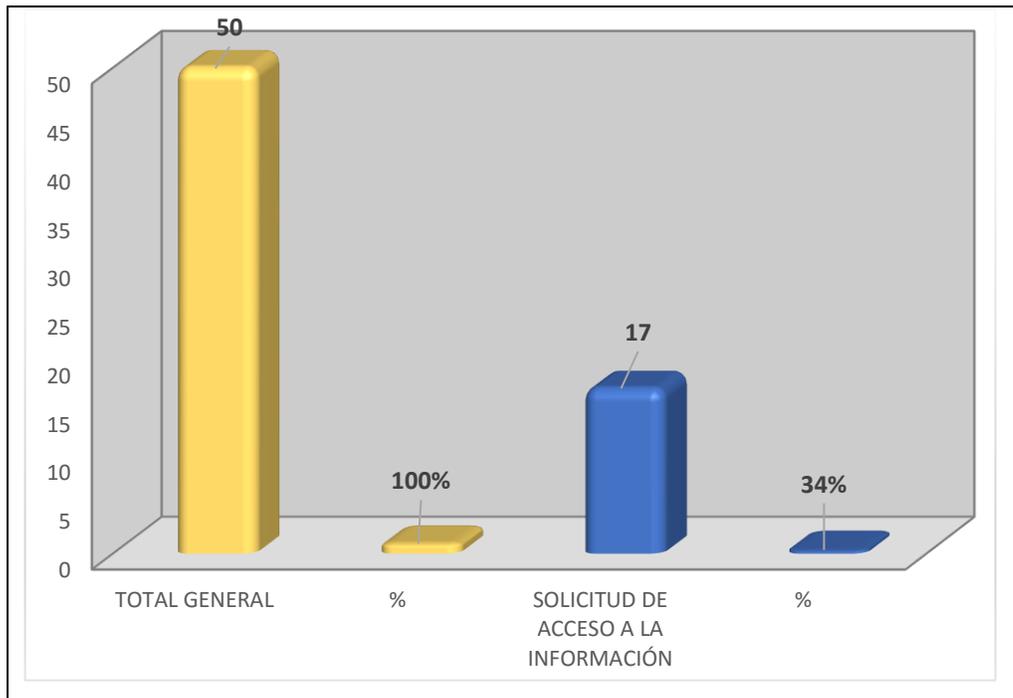
**INFORME MES DE AGOSTO DE 2025**

**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 agosto 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 agosto de 2025, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 50 (PQRSD), de las cuales, 17 que equivalen al 34% 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 agosto 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 1/08/2025                  | 13                   | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/08/2025 a las 6:29 p.m.  |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/08/2025 (jueves festivo) |                      | 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) |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/08/2025 a las 6:40 a.m.  |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/08/2025 a las 7:57 a.m.  |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/08/2025                 |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/08/2025                 |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/08/2025                 |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/08/2025                 |                      | El mismo día   |
|   | Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 25/08/2025     |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2025                 |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/08/2025                 |                      | El mismo día   |
|   | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/08/2025                 |                      | El mismo día   |
|   | SECRETARÍA GENERAL  |                      | Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 1/08/2025   |
| Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 13/08/2025 a las 9:23 p.m. |   | 5 días hábiles       |  |
| UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)                  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/08/2025                 | 1                    | 3 días hábiles   |
| OFICINA JURÍDICA  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/08/2025                  | 1                    | 10 días hábiles  |

Total Solicitudes de Acceso a la Información 17

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

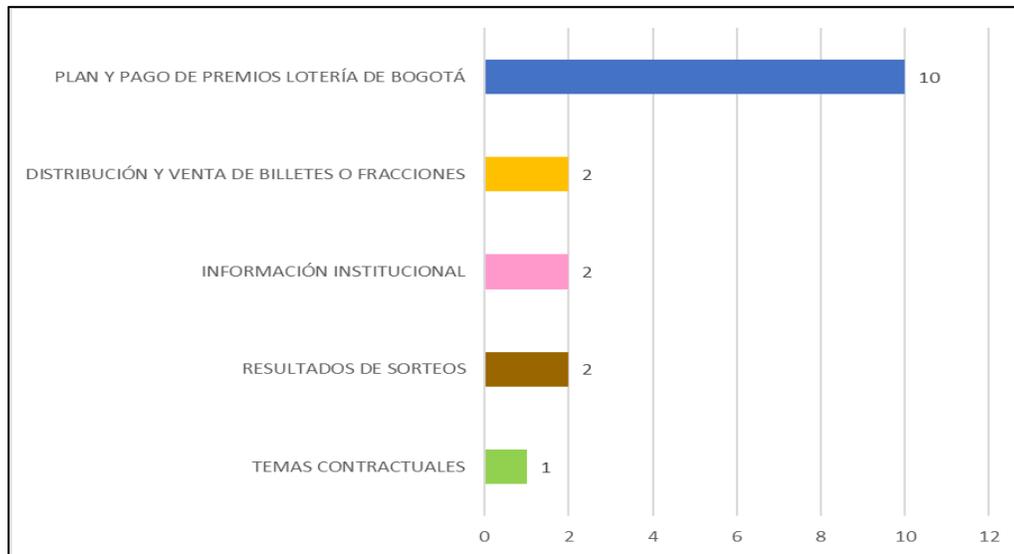
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de agosto de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 59% ocupó el primer lugar (relacionado con un cliente que indicó que con el mismo billete físico que adquirió obtuvo un premio por aproximación y también un premio en el raspa y gana y preguntó si puede reclamar ambos premios con el mismo billete, un cliente solicitó se le informara y confirmara cuánto ganó por acertar la última cifra del premio mayor en diferente serie en la compra realizada para el sorteo 2806, un cliente preguntó si paga algo o no el acierto que obtuvo de las cuatro cifras del premio mayor en diferente orden y diferente serie en la compra realizada para el sorteo 2800 del 26 de junio de 2025, un cliente indicó que en el portal de ventas de loterías virtuales Lottired la Lotería de Bogotá aparece con un premio mayor de \$10 mil millones para el próximo sorteo del 14 de agosto 2025 y no de \$14 mil millones por lo que solicitó se hicieran los ajustes pertinentes o se le informara si ese valor era correcto o no, una cliente indicó que compró la Lotería por la página de Loticolombia y obtuvo un premio de acuerdo con la consulta que hizo en la página de la Lotería de Bogotá pero no le notificaron del premio obtenido al correo por lo que preguntó dónde redimirlo y cuál fue el valor ganado, un cliente preguntó cuáles son los descuentos que aplican al premio mayor de \$10 mil millones y cuánto es el valor neto que le pagan al ganador, un cliente quería saber si ganó algo o no con el acierto de las cuatro cifras de un premio seco en diferente serie en la compra que hizo de dos fracciones para el sorteo 2806 del 6 de agosto de 2025, un ciudadano preguntó por qué bajo el premio mayor de 14.000 millones a 10.000 millones, una cliente solicitó información sobre cómo cobrar el premio obtenido de la última cifra del premio mayor sin serie en compra realizada por la página web para el sorteo 2809 y cuánto es el valor del premio, un cliente preguntó cómo redimir o reclamar el premio que obtuvo de cupón por 9.000 créditos en el raspa y gana virtual de la compra realizada en la página web para el sorteo 2809 y cómo usar dichos créditos), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 12% (relacionado con un cliente que preguntó para qué sirve el código alfanumérico impreso en las fracciones de la Lotería de Bogotá, una ciudadana requería se le informara cómo comprar Lotería de Bogotá por la página web), **“Información Institucional”** con un 12% (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 del Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados Nacionales y Distritales – SINTRADISTRITALES solicita información de producción de piezas gráficas y publicaciones realizadas en cada entidad informando si durante los últimos 2 años la entidad ha solicitado servicios a la Imprenta Distrital especificando el tipo y la cantidad de trabajos impresos en papel solicitados, indicar si la entidad ha requerido conceptos técnicos o de factibilidad sobre servicios de impresión, y si estos fueron atendidos dentro de los términos establecidos en el artículo 3 del Decreto 054 de 2008, informar si se cuenta con una programación periódica o anual de trabajos impresos y productos gráficos en papel, informar si la entidad ha suscrito contratos para la prestación de servicios de impresión durante los años 2022, 2023, 2024 y 2025 remitiendo copia los contratos realizados y en caso de haber contratado servicios de impresión por fuera de la Subdirección de Imprenta Distrital anexar la comunicación expedida por la imprenta en la cual se justifique la imposibilidad de atender el requerimiento y si no se cuenta con dicha justificación, informar las razones por las cuales no se gestionó la solicitud conforme al artículo 1 del Decreto 084 de 2008 y el artículo 3 del Decreto 054 de 2008, un petionario en calidad de abogado apoderado de la señora (nombres y cédula descritos en el documento adjunto a la petición) solicitó se le informara si la señora en mención figura como concesionaria o colocador de Lotería y Apuestas dependiente o independiente, así mismo solicitó informar si la empresa Grupo Empresarial En Línea S.A. – GELSA S.A. tiene contrato de concesión con la Lotería de Bogotá para venta o colocación de lotería, en caso afirmativo, indicar si tal contrato se rige por la ley 80 de 1993, 643 de 2001 u otra; informar si dicha empresa ha reportado a Lotería de Bogotá que la señora en mención es colocadora de apuestas independiente, en caso afirmativo aportar documentación correspondiente e informar si

la señora en mención tiene contrato de concesión con la Lotería de Bogotá para venta o colocación de lotería, en caso afirmativo, indicar si tal contrato se rige por la ley 80 de 1993, 643 de 2001 u otra), **“Resultados de Sorteos”** con un 12% (relacionado con dos ciudadanos que requerían información sobre el resultado del lanzamiento adicional para un taxi con cupo del sorteo 2806 jugado el 6 de agosto de 2025; uno de ellos indicó no encontrar el resultado fácilmente en la página web), **“Temas Contractuales”** con un 6% (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 solicita se le informe y entregue fecha exacta en la que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá como la entidad Contratante de la obra (Grupo 3 de las Obras para el Traslado Anticipado de Redes Matrices de Acueducto, Redes Troncales de Alcantarillado Redes Menores y Locales de Acueducto Alcantarillado Asociadas que Interfieren con la Primera Línea del Metro de Bogotá, en el Corredor de la Avenida 1° de mayo entre la Avenida Villavicencio y la Avenida Carrera 68), recibió terminada la presente obra, relacionando el Número del Acta de Entrega, en el que se distinga la fecha exacta de la entrega de la obra; se le informe cuánto fue el monto real de participación en la obra civil relacionada en el asunto de la petición asignado a la Organización (nombre de la empresa descrito en el documento adjunto a la petición) S.A.S., Identificada con el NIT: (número de NIT de la empresa descrito en el documento adjunto a la petición); se le informe cuántos contratos de obra civiles tienen adjudicados actualmente la firma (nombre de la empresa descrito en el documento adjunto a la petición) S.A.S., Identificada con el NIT: (número de NIT de la empresa descrito en el documento adjunto a la petición) en la ciudad de Bogotá, incluyendo, los municipios de Cundinamarca. (En la hoja de ruta de la petición está la siguiente anotación: Se traslada a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para que se sirva responder lo relacionado con el traslado de redes en el marco de la primera línea del Metro. A las demás entidades del Distrito, se traslada teniendo en consideración que el peticionario solicita información de los contratos de obra civil suscritos en la actualidad con la firma (nombre de la empresa descrito en la anotación - S.A.S.))

## RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

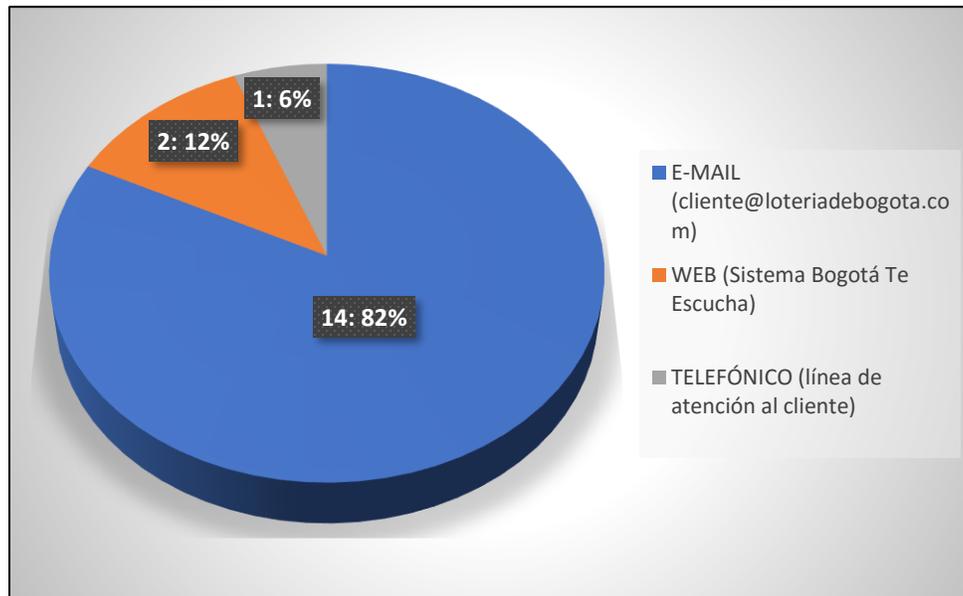


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de agosto de 2025

## 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 agosto 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](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 82%, 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 12% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 6% de participación.