

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

**SOLICITUDES DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

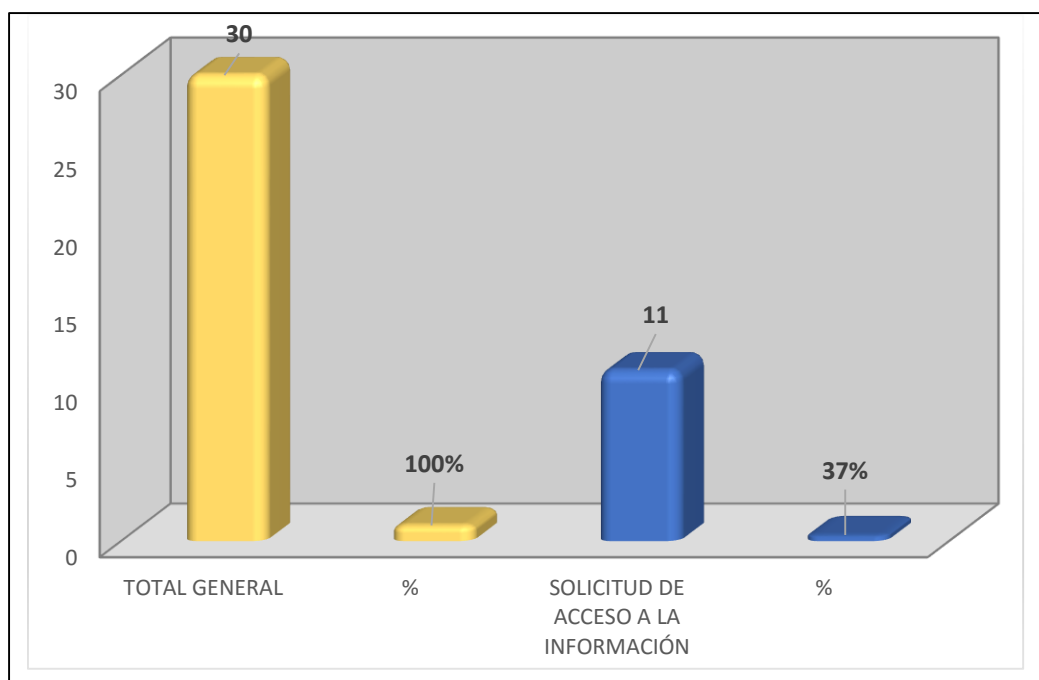
INFORME MES DE FEBRERO DE 2026

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 febrero de 2026, 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 28 de febrero de 2026, la Lotería de Bogotá, atendió un total de 30 (PQRSD), de las cuales, 11 que equivalen al 37% 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 febrero de 2026

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 31/01/2026 (sábado)	8	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 2/02/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/02/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/02/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/02/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/02/2026		1 día hábil
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 18/02/2026 a las 12:40 m.		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/02/2026		El mismo día
SECRETARÍA GENERAL	Recibida a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 5/02/2026 (6:22 p.m.)	2	9 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 12/02/2026		1 día hábil
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/02/2026 (sábado)	1	4 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 11

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

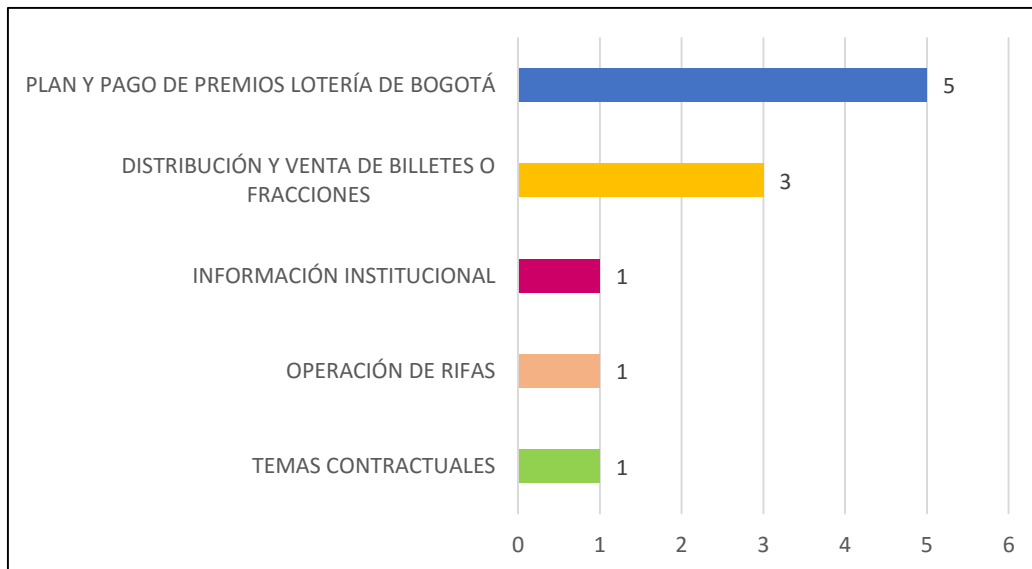
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de febrero de 2026, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 45% ocupó el primer lugar (relacionado con una cliente que requería se le informara cuánto paga el acierto de un seco sin serie para el sorteo 2831 y lugares para cobrarlo en la ciudad de Pereira, un cliente requería se le informara si obtuvo o no premio con el billete físico adquirido para el sorteo 2830 y el cual adjuntó en la petición, un cliente solicitó se le informara cómo redimir un premio obtenido en el raspa y gana virtual de la compra que realizó a través de la página web, dos clientes requerían se les informara cómo cobrar premio por aproximación que obtuvieron en la compra que efectuaron a través de la página web), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 27% (relacionado con tres clientes que hicieron compras por la página web en enero de 2026 hasta el 29

del citado mes y preguntaron por qué no les llegó el correo con el raspa y gana virtual correspondiente a sus compras (se les explicó que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2827 del 31 de diciembre de 2025 y para el 2026 comenzaría a regir a partir del viernes 30 de enero), **“Información Institucional”** con un 9% (relacionado con una peticionaria quien solicitó a la Lotería de Bogotá a través del sistema Bogotá Te Escucha información relacionada con la Matriz de Comunicaciones, copia de las actas de Gerencia y acceso a backup de correo institucional entre el año 2020 y marzo de 2024 para fines de defensa ante la Contraloría Distrital), **“Operación de Rifas”** con un 9% (relacionado con una peticionaria quien deseaba realizar una rifa y solicitó se le informara cuál es el trámite y qué debe hacer o qué requisitos debe reunir para poder organizar la rifa con la autorización de la Lotería de Bogotá), **“Temas Contractuales”** con un 9% (relacionado con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que el petionario solicitó información y copias sobre procesos adelantados bajo la tipología “Asociaciones Público-Populares (APPo)” en el periodo junio de 2024 a febrero de 2026)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

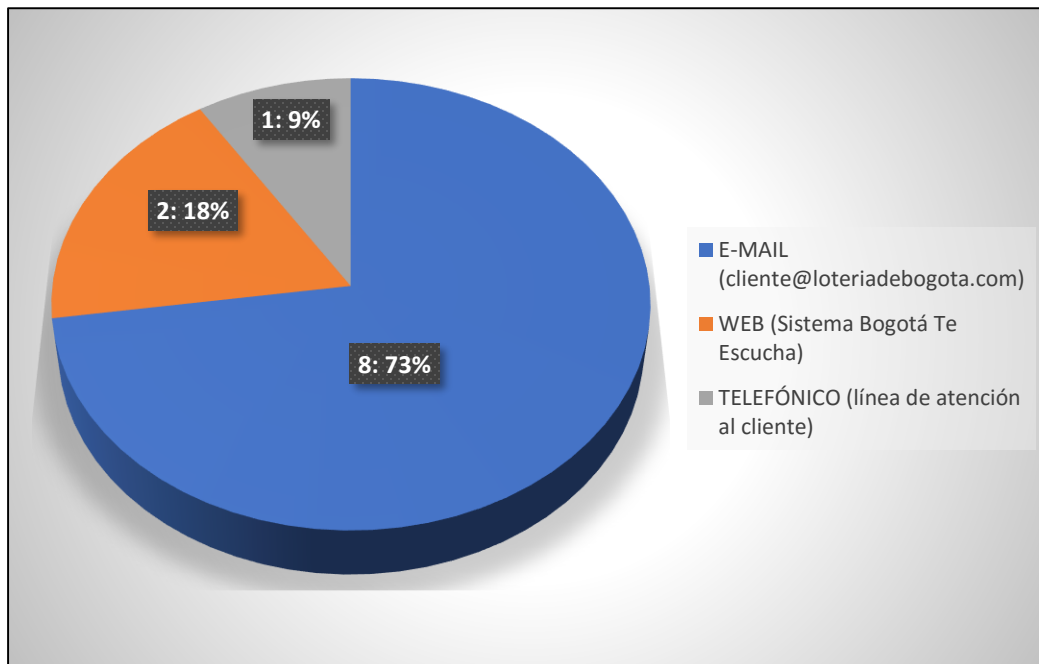


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de febrero de 2026

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 febrero de 2026

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 73%, 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 18% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 9% de participación.