

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

**SOLICITUDES DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

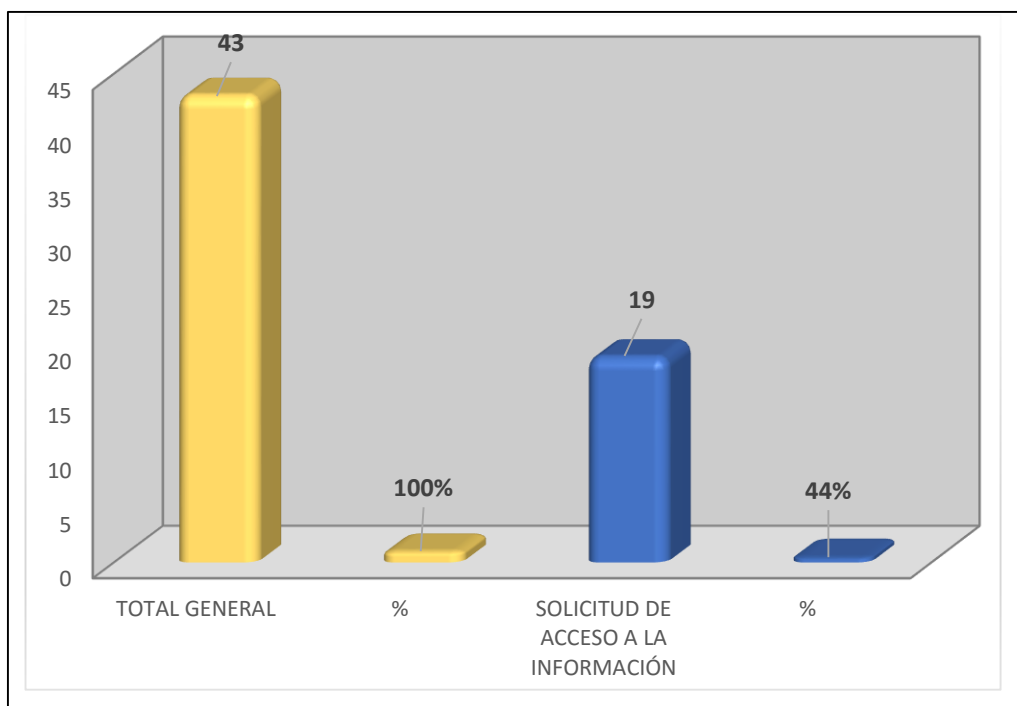
INFORME MES DE AGOSTO DE 2026

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 agosto 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 31 de agosto de 2026, la Lotería de Bogotá, atendió un total de 43 (PQRSFD), de las cuales, 19 que equivalen al 44% correspondían 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 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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 31/07/2026 (6.22 a.m.)	11	2 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 4/08/2026		1 día hábil (se cerró por no competencia indicando que la petición tiene el mismo contenido y documento adjunto de la petición 5177612026 la cual se recibió y se asignó el 30 de julio de 2026 a la dependencia competente para la respectiva respuesta)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/08/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/08/2026 (5:28 p.m.)		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/08/2026 (5:31 a.m.)		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/08/2026		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/08/2026 (sábado)		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 24/08/2026 (6:37 a.m.)		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/08/2026 (5:18 p.m.)		El mismo día

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2026 (12:31 a.m.)		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2026		El mismo día
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 10/08/2026	2	3 días hábiles (<i>Solicitud de ampliación</i>) - 1 mes desde la solicitud de ampliación (<i>cerrada automáticamente por desistimiento tácito</i>)
	Recibida a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 27/08/2026		2 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/08/2026	2	10 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/08/2026		8 días hábiles
UNIDAD DE RECURSOS FÍSICOS	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 3/08/2026	2	13 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 28/08/2026		10 días hábiles
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 20/08/2026	2	7 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha a todas las entidades el 26/08/2026		4 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 19

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 2026, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema:

“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 37% ocupó el primer lugar (relacionado con una cliente quien solicitó se le informara si el acierto de la primera cifra del premio mayor sin serie del sorteo 2857 genera algún premio. Un cliente requería se le informara cómo cobrar premio obtenido en la compra realizada por la página web para el sorteo 2857 y redimir para comprar de nuevo. Un cliente necesitaba se le informara qué significa el premio obtenido en el raspa y gana virtual (cupón por 3.000 créditos) en la compra que realizó por la página web y cómo reclamar dicho premio. Una cliente que compró una fracción física en Armenia requería se le informara dónde y cómo cobrar en Cali el premio obtenido en la fracción que compró para el sorteo 2860. Dos clientes solicitaron información sobre cómo reclamar o cobrar premio por aproximación que obtuvieron en compra realizada por la página web. Un cliente requería se le informara cómo es el nuevo procedimiento en la nueva página para cobrar premio obtenido en compra por la página para el sorteo 2861)

Seguido en un menor porcentaje de los subtemas:

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 16% (relacionado con tres clientes quienes solicitaron información sobre el raspa y gana de la compra que realizaron a través de la página web)

“Información Institucional” con un 16% (relacionado con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería se le informara ¿Qué entidades distritales de la ciudad no cuentan con sede propia y por lo tanto tienen que pagar arriendo?. Una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería se le informara sobre aspectos operativos enfocados en la aplicación práctica de procedimientos relacionados con pagos presupuestales (disponibilidad presupuestal y registro presupuestal), devolución de deducciones, PAC, manual de tesorería, pagos, recursos propios, cuentas bancarias, supervisión de contratos y sistemas de información (esta petición se cerró en el sistema Bogotá Te Escucha dado que ya había sido recibida el 30 de julio de 2026 mediante traslado hecho por la Dirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá). Una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería información detallada sobre los viajes, comisiones y desplazamientos internacionales de servidores públicos y contratistas de la administración distrital entre 2024 y 2026, incluyendo costos, viáticos, tiquetes, y un consolidado de todos los viajes internacionales que contemplara como mínimo: Nombre | Cargo | Entidad | País | Ciudad | Fecha de salida | Fecha de regreso | Motivo del viaje | Tiquetes | Viáticos | Otros gastos | Total pagado por el Distrito en una base de datos o archivo reutilizable.)

“Resultados de Sorteos” con un 11% (relacionado con una cliente quien solicitó información sobre dónde ubicar los resultados de los sorteos en la nueva página web. Un cliente requería se le informara los resultados del sorteo 2861 jugado el 27 de agosto de 2026)

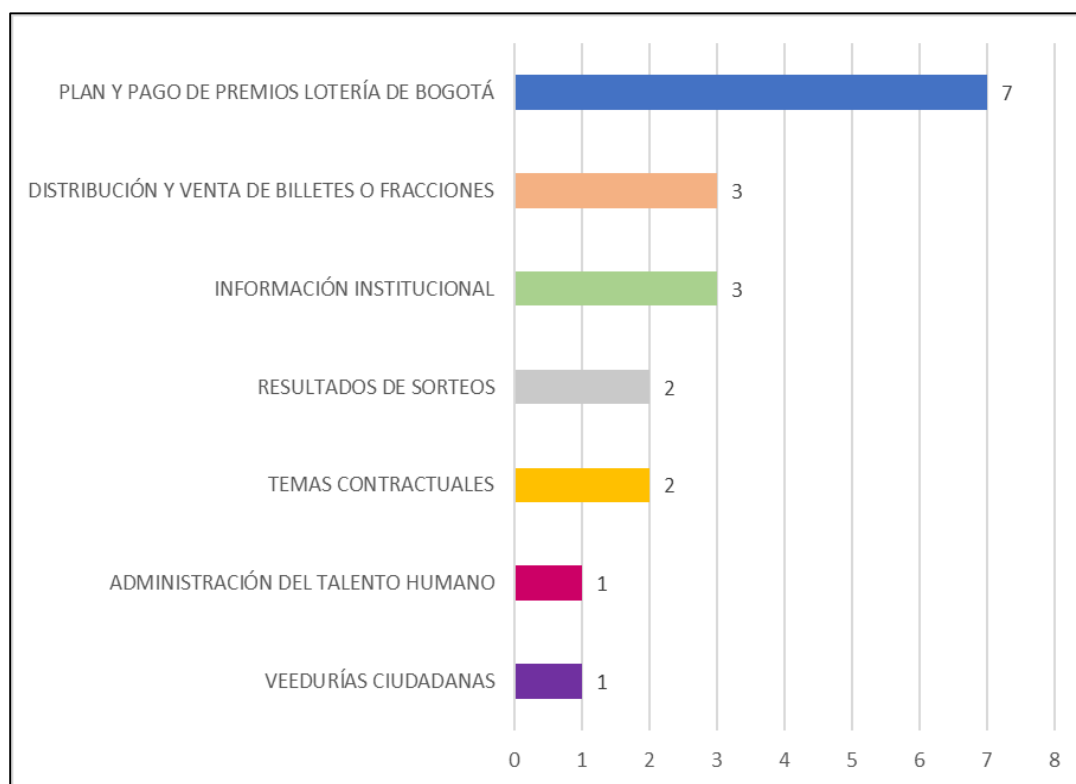
“Temas Contractuales” con un 11% (relacionado con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario

requería información sobre posibles nombramientos o contratos en la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Personería de Bogotá, entre enero de 2025 y junio de 2026, de la cónyuge, familiares hasta ciertos grados de parentesco y socios del Ministro del Trabajo (sobre esta petición se solicitó ampliación al peticionario y se cerró automáticamente en el sistema Bogotá Te Escucha por desistimiento tácito dado que transcurrió 1 mes sin que el peticionario respondiera la solicitud de ampliación). Una peticionaria quien solicitó a la entidad, a través del sistema Bogotá Te Escucha información y expedición de copias de las actas del Comité de Contratación (vigencia 2022) y sobre el estado de procesos o pólizas del Contrato No. 055 de 2022 suscrito con la empresa Dispapeles S.A.S.)

“Administración del Talento Humano” con un 5% (relacionado con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería información sobre empleo público, carrera administrativa, formas de vinculación, contratación, formalización laboral y relaciones laborales colectivas en el Distrito Capital)

“Veedurías Ciudadanas” con un 5% (relacionado con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario en calidad de Veedor ciudadano independiente y Veedor de la Fuerza Anticorrupción requería información y documentos con fines de control social sobre movilidad institucional del Distrito, abarcando flota vehicular propia y contratada, vehículos eléctricos, costos, emisiones, infraestructura de carga y la política de transición hacia cero emisiones)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

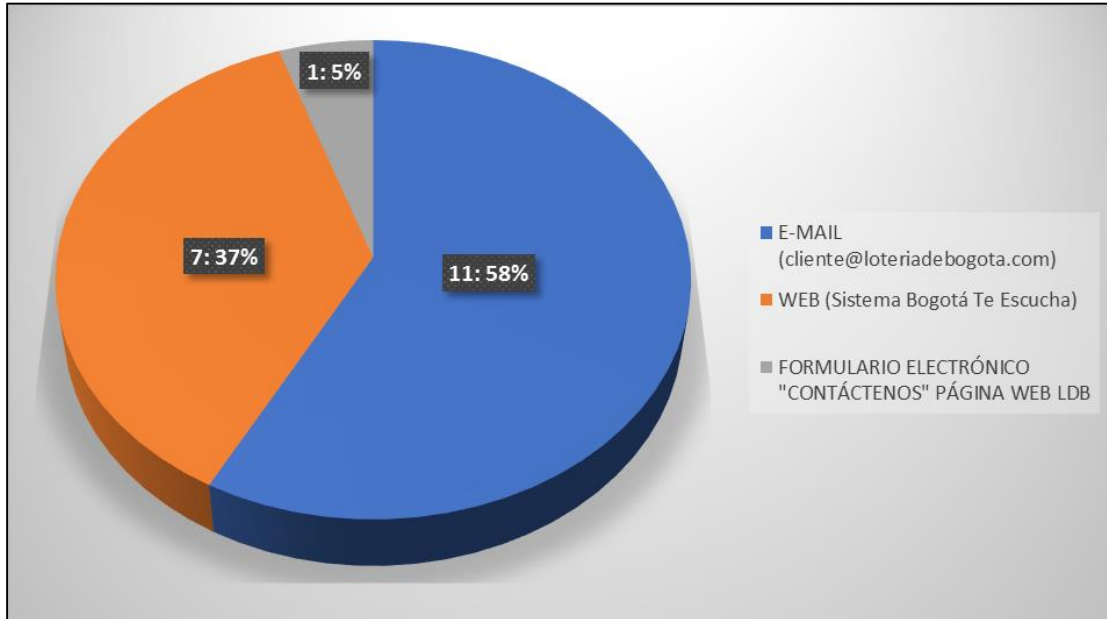


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de agosto de 2026

6. SOLICITUDES POR CANAL

En la siguiente gráfica se detallan los canales de interacción utilizados por los peticionarios 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 2026

De acuerdo con el reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, el canal más utilizado por los peticionarios 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 58%, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRSFD que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 37% y el formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 5% de participación.